DAFTAR PUSTAKA

Alni, Fajarwati, Fauziyah. (2016). *Statistika Edisi III*.Penerbit Laboratorium: Manajemen FE UMY

As'ad, A. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 399-406.

Chao, R. F., Wu, T. C., & Yen, W. T. (2015). The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Roomsin Taiwan. *The Journal of Global Business Management*, 11(1), 59-67.

Dewi, E., & Riani, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Penumpang Shuttle PO Sumber Alam Jurusan Semarang-Cilacap). *Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Science*.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hapsari, R., Clemes, M., & Dean, D. (2016). The mediating role of perceived value on the relationship between service quality and customer satisfaction: Evidence from indonesian airline passengers. *Procedia Economics and Finance*, 35, 388-395.

http://industri.bisnis.com. Diakses tanggal 4 Juni 2018

https://www.bps.go.id/publication/download. Diakses tanggal 5 Juni 2018

Jimanto, R. B. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurn*

Kaura, V., Durga Prasad, C. S., & Sharma, S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 404-422.

Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium. Penerbit PT. Prenhallinda. Jakarta. 2009. Manajemen Pemasaran. Erlangga. Jakarta

Kotler dan Keller. 2007, *Manajemen Pemasaran* Edisi Kedua Belas, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.

Kotler, P dan Keller, L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Kotler, P dan Keller, L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.

Maulana, M. I., Suryoko, S., & Prabawani, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 206-216.

Pramana, R. I., & Sukresna, I. M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atas Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bus Pariwisata PO Jaya Indah Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(2), 321-335

Putra, B. L. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Rolag Cafe Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1).

Sangadji, Etta., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Sekaran, Uma. (2017). *Research Methods For Business* Edisi Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, Uma. (2017). *Research Methods For Business* Edisi Jilid 2. Jakarta: Salemba Empat.

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 27-36.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3 . Andi Ofset. Yogyakarta

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).

Rangkuti, Freddy. (2008). *The Power Of Brand's*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.