

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, & Rizan, M. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Alakasa Extrusindo. *Manajerial*, 47-56.
- Abdullah, T., & Tantri, F. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Aditya, R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan harga kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pelanggan im3 Madiun). *jurnal ilmu pengetahuan dan teknologi komputer*, vol 3.
- Adnyana, D. G., & Suprpti, N. W. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6041-6069.
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Almasdi, & Jusuf Suit. (2012). *Aspek sikap mental dalam manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran : dasar, konsep dan strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bahera, J. P. (2018). Impact of Service Quality on Customer Loyalty in Indian Banking Sector in Odisha. *International Journal for Research in Engineering Application & Management (IJREAM, Vol-04, Issue-02*.
- Bakkara, A., & Wibowo, E. A. (2016). analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan provider xl pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Riau Kepulauan, Batam. *BENING*, 74-86.
- Basir, M., Modding, B., Kamase, J., & Hasan, S. (2015). ffect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 2319 – 7714.
- Bulan, T. P. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal manajemen keuangan*, vol.5 no.2.
- Burhanudin. (2018). Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Sinarmas KK Pulo Gambir Jakarta Pusat . [http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio\\_ekons](http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons), 75 - 86.
- Dawes, J. (2009). The Effect of Service Price Increases on. *Journal of Service*, Volume 11 Number 3.
- Egena, O. (2013). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty. *Nigerian Journal of Management Sciences*, Vol. 3 No.1.

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis dan disertasi ilmu manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firatmadi, A. (2017). pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus PT. Pelita Air Service). *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES*, vol.2 no.2.
- Gozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 23*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiwidjaja, R. D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 289 – 312.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: Centre for academic publishing services.
- Hidayat, R., Akhmad, S., & Machmud. (2015). Effects of Service Quality, Customer Trust and Customer Religious Commitment on Customers Satisfaction and Loyalty of Islamic Banks in East Java. *Al-Iqtishad*, Vol. VII No. 2.
- Ika, W., & Wahyono. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Journal Unnes*, 50-57.
- Karundeng, F. P. (2013). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada rumah makan mawa sharron wanea manado. *Jurna Emba*, 639-647.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran edisi 13 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management : Edition Global*. England: Pearson Education Limited.
- Kumar, A. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan peran mediasi kepuasan pelanggan : penyelidikan empiris untuk industri layanan telekomunikasi. *Reseachgate*.
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Listyawati, I. H. (2018). Pengaruh kepuasan pelanggan, citra merek, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada handphone xiaomi di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, 37-45.
- Lovelock, C, & Wirtz, J. (2011). *"Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7"*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manejemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, Vol. 01 No. 02.
- Mauludin, H. (2010). *Marketing Reseach: Panduan bagi manajer, pimpinan perusahaan organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nalendra, A. R. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA KEPUASAN PELANGGAN. *JURNAL ILMU PENGETAHUAN*, 281-287.
- Ningrum, E. E. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melakukan service pada bengkel sepeda motor ahas Tanjungtani Prambon Nganjuk. *Simki-Economic*, Vol. 01 No. 10.
- Pangaila, P., Worang, F., & Wenas, R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi goke (Studi kasus pada pengguna go-ride Di Kota Manado). *Jurnal EMBA*, 2778 – 2787.
- Pangandaheng, F. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada PT.Hadji Kalla Palu. *e-Jurnal Katalogis*, 51-67.
- Pangandaheng, F. (Volume 3 Nomor 2.). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepausan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada PT. HADJI KALLA PALU. *e-Jurnal Katalogis*, 51-67.
- Permatasari, F. (2013). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada rumah makan mawar sharrn wanea manado. *Jurnal Emba*, 639-647.
- Pongoh, M. E. (2013). kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 86-94.
- Purnamasari, I., Anindita, R., & Setyowati, P. B. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Tempat dan Promosi) Terhadap Kepuasan Pelanggan Berubah Menjadi Loyalitas Pelanggan Pada Coldplay Juice Soji. *10.21776/ub.habitat.2018.029.2.7*, 57-64.
- Robinette, & Scott. (2009). *Emotion Marketing*. New York: Mc. Graw Hill Book Company.
- Sandriana, M., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan penerbangan full service airlines. *JMTransLog*, vol 1 no 2.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2016). *Kupas tuntas penelitian akuntansi dengan SPSS*. Jalan Winosari: Edisi lengkap, penerbit pustaka baru press.

- Suknawati, I. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYA. *Jurnal EMBA*, 729-742.
- Sunyoto, D., & Susanti, F. E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT BUKU SERU.
- Surachman, M. A., & Azis, E. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada apotek telkomedika sentot, buah batu, dan gerlong). *e-Proceeding of Management*, 2382.
- Tahendrika, A. (2015). Analisis Kualitas layanan service terhadap tingkat kepuasan pengguna motor suzuki pada bengkel PT. SINAR GALESONG PRATAMA Makassar. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, Vol 1 No 3.
- Tangguh W, G. G., Pangestuti, E., & Nuralam, I. P. (2018). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan go-ride (survei pada mahasiswa Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 61 No. 2.
- Thimang, Y. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rumah sakit meloy di Sangatta. *eJournal Administrasi Bisni*, 1156-1166.
- Tjiptono, F. (2015). *Service Management*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Tunggal, A. W. (2008). *Pengantar konsep nilai tambah ekonomi dan Value based management*. Jakarta: Harvarindo.
- Wahyuni, L. I., Wahyuni, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek pada kartu Prabayar simpati telkomsel. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Volume 12.
- Walangare, J. L., Moniharapon, S., & Roring, F. (2019). analisis pengaruh faktor kepuasan, kepercayaan dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di the coffe bean Mantos. *Jurnal EMBA*, 581 – 590.
- Wardhana, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek bengkel resmi terhadap nilai pelanggan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan (suatu survey pada pelanggan bengkel di Kota Bandung). *Jurnal Kebangsaan*, Vol.2 No.3.
- Wijayanti, I. W., & Wahyono. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Management Analysis Journal*, 4 (1).
- Winata, A., & Fiqri, I. A. (2017). Pengaruh harga dan kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan hotel emersia di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, vol 10. no. 02.