

DAFTAR PUSTAKA

- Fikri, S., Wiyani, W. & Suwandar, A. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa*. 3 (1), 120-134.
- Henriawan, D. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan: Studi kasus pada toko cabang muffin wilayah Bandung Timur*. 6 (2), 71-82.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kapo, S., Mandey, S. & Untu, V. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan di hypermarket mega trade center Manado*. 16 (1), 575-576.
- Khoirista, A., Yulianto, E. & Mawardi, M. K. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. 25 (2), 1-7.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Managemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marcell & Adiwijaya, M. (2017). *Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di auto bridal Surabaya*. 5 (1), 1-8.
- Nilasari, E. & Istiatin. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. 13 (1), 1-12.
- Panjaitan, J. E. & Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung*. 11 (2), 265-289.
- Pratama, F. F. & Rubiyanti, N. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada driver Bandung*. 3 (1), 468-476.
- Putri, I. S. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen: Studi kasus pada perusahaan otto bus harum BSI*. 10 Mei 2018,
<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/6320>
- Sembiring, I. J., Suharyono. & Kusumawati, A. (2014). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan: Studi pada McDonald's MT.Haryono Malang*. 15 (1), 1-10.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian sosial kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.

- Sirait, J. N. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada waterpark perum bumi sempaja di Samarinda*. 4 (2), 342-355.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Tasman, A. & Aima, H. (2016). *Ekonomi manajerial dengan pendekatan matematis*. Jakarta: Rajawali Pers
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2017). *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Wardhani, W. K., Fauzi. & Arifin, Z. (2017). *Pengaruh relationship pemasaran hubungan terhadap loyalitas*. 51 (1), 39-43.
- Yuniar, V. & Setyorini, R. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa emkl saputra trans abadi Cirebon*. 2 (3), 3822-3830.

