

DAFTAR PUSTAKA

- Chou, P.F., Lu, C.S., & Chang, Y.H. (2014). Effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in highspeed rail services in Taiwan. *Transportmetrica A: Transport Science*, 30, 83–103.
- Christian, Nuari (2016). “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen*”. *Jurnal Siasat Bisnis* Vol 20 No 1 Januari Hal 33-53. Edisi 3, Badan Penelitian Universitas Diponegoro, Semarang;
- Ferdinand, A (2002). *Structural Equation Modeling dalam penelitian Managemen*. Edisi kedua. Semarang: BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi : Analisis Multivariate dengan Program SPSS*
- Hurriyati, Ratih (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kelana, Sopian Jaya. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hotel dan Resorts*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Hygid Starini (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta)*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Japarianto, Edwin. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya*. Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra Surabaya. Surabaya.
- Kartajaya, Herman. 2007, *Marketing*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of marketing*.

- United Kingdom : Pearson. Kotler, P., Keller, L., K. (2012).
Menejemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I edisi kedua belas. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran Jilid 1 (*11th ed.*). PT. Indeks. Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A., & Berry, L., L. (1988). Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12– 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A., & Berry, L., L. (1988). Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12– 40.
- Perangin Angin, Jasanta, (2009), Studi Peningkatan Loyalitas Pelanggan Ritel (Studi Kasus Toko Amelina). Tesis. Megister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang.
- Setyorini, Winarti. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Maltkota di Pangkalan Bun, 3(1), 167-178.
- Shaik, C dan Naved. 2011. Impacts Of Servise Qualities On Costumers Satisfaktion: Evidence From The Restorant Industri In Pakistan. *Manajement & Marketiing*, 9(2), pp: 344- 355.

- Solichin, Kantun, Suyadi (2017). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jalan Jawa No. 63 Jember Tahun 2016”*.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan research and development*. Bandung : Alfabeta.
- Sukamawati, Kartika (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga, Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Vanessa Gaffar (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya Tony, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano, Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, cetakan kesatu, Penerbit Indeks, Jakarta