

## 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.
- Fahrudin. 2018. Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Penggunaan Ulang (Studi Kasus Konsumen Go-Jek Di Jakarta Selatan. Skripsi. Manajemen : UIN Syarif Hidayattullah Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2005). *Alikasi : Analisis Multivariate dengan Program SPSS*
- Hairurezqi, Muhamadi. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Rental Mobil Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Amalia Nur Safrina Cabang Barabai. Skripsi. Syariah Dan Ekonomi Islam : UIN Antasari Banjarmasin.
- Hurhayati, Risky. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi. Ilmu Administrasi Bisnis : UPN “VETERAN” Yogyakarta.
- Ilmiyah, Annisa Z. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Bintang Sembilan Motor Lamongan. Skripsi. Ekonomi Manajemen : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Istiyanto, Budi, dkk. 2015. Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Dan Pelyanan Terhadap Keputusan Pembelian Jas Rental Mobil Di Surakarta. *Jurnal Gema*.
- Irnandha, Aris. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darurat. Skripsi. Manajemen : Universitas Negeri Yogyakarta.
- 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.

- 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.
- 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
- Kridayanti, Helisia. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*. Skripsi. Ekonomi dan Bisnis Islam : UIN Raden Fatah Palembang
- Kumara, Dandy Salvian. 2016. *Strategi Promosi Media Sosial Youtube dan Instagram Pada Produk Simcard Loop, PT. Telkomsel*. Laporan. Manajemen Pemasaran : Universitas Airlangga.
- Martanilofa, Monika Atika T. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Transportasi Terhadap Loyalat Pelanggan*. Skripsi. Manajemen : Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Nadra, Nyimas. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelyanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Sinar Surya Palembang*. Skripsi. Ekonomi dan Bisnis : Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Nurfadillah. 2020. *Pengaruh Kualitas Jasa Produk Mobil Rental, Harga, Dan Sistem Penanganan Keluhan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Rental Mobil Pada CV. Line Rentcar Pekanbaru*. Skripsi. Konsentrasi Manajemen Pemasaran : UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Pureklolong, Florensus. 2017. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Manajemen : Universitas Sana Dharma Yogyakarta.

- Putro, Rizki Kusumo. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. Skripsi. Ekonomi : Universitas Sebelas Maret
- Purwanto, Asih. 2008. Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Yamaha Mio. Skripsi. Manajemen : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Putri, Yuni R. 2018. Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Word of Mouth Marketing Pada Produk Simpanan (SI BAGUS) Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam Giri Muria Groud Kudus. Skripsi. Perbankan Syariah : Universitas Islam Negeri Walingsongo Semarang.
- Rosyid. Muh. 2013. Pengaruh Komitmen Relasi, Kualitas Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Rental Mobil. Skripsi. Ekonomi dan Bisnis : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan research and development. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyawati dan Seminari, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar Bali. Jurnal Manajemen Unud. 2(8)
- Tjiptono, Fandy. (2009). Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis.