

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. A. Solichin, S. Kantun, and B. Suyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Quick Chicken Jalan Jawa no.63 Jember Tahun 2016," *Jurnal Pendidikan Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, vol. 11, no. 1, ISSN = 1907-9990, pp. 61-66, 2017.
- [2] H. Malau, *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- [3] A. Rahman, *Strategi Dahsyat Marketing Mix For Small Bussiness*. Jakarta: Trans Media Pustaka, 2010, ch. 1.
- [4] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- [5] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, 2nd ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- [6] L. Anatan and L. Ellitan, *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi kelas Dunia)*. Bandung: CV. Alfabeta, 2009, p. 37.
- [7] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- [8] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 4th ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.
- [9] H. A. Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016, ch. 1.
- [10] P. R. Cateora, J. L. Graham, and M. C. Billy, *International Marketing*, 17th ed. Indonesia, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- [11] A. Sudarso, *Manajemen Pemasaran jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- [12] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia, 2011.
- [13] A. M. Saleh, *Public Service Communication*. Malang: UMM Press, 2010, p. 105.
- [14] F. Tjiptono and A. Diana, *Pemasaran Esensi & Aplikasi*, 1st ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- [15] E. M. Sagadji and Sopiah, *Perilaku konsumen*, 1st ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.
- [16] A. P. Budi, *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.

- [17] F. P. Karundeng, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 1, no. 3, ISSN = 2303-1174, pp. 639-647, September 2013.
- [18] D. Henriawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur)," *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. VI, no. 2, ISSN =2086-4620, pp. 71-82, November 2015.
- [19] M. A. Mongdong, "The Analysis of Service Quality, Innovation, and Corporate Image on Customer Loyalty of Ragey Von Von Restaurant," *Jurnal EMBA*, vol. 3, no. 1, ISSN = 2303-1174, pp. 316-324, Maret 2015.
- [20] A. G. Sampelan, S. G. Oroh, and S. Moniharapon, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kebijakan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Kawan Baru Mantos Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 3, no. 3, ISSN = 2303-11, pp. 170-179, September 2015.
- [21] A. R. Sinaga, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan KFC Metrocity Pekanbaru)," *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, vol. 3, no. 2, ISSN = 2355-6919, pp. 1-19, Oktober 2016.
- [22] R. Fergian and Amarul , "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Roti Bakar 88 Kota Serang," *Jurnal Sains Manajemen*, vol. 2, no. 2, ISSN = 2443-0064, pp. 94-104, Juni 2016.
- [23] J. H. Laemonta and M. Padmalia, "Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Terang Bulan - Martabak 93," *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship*, vol. 5, no. 2, ISSN = 2302-1802, pp. 73-80, September 2016.
- [24] L. Riadi, "Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lesehan Sribu Asri di Pare," *Simki-Economic*, vol. 1, no. 4, ISSN = 2599-0748, pp. 1-9, 2017.
- [25] A. Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 5th ed. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [26] M. Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, 4th ed. Jakarta: Erlangga, 2013.
- [27] V. W. Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 1st ed. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2015.
- [28] A. S. Hamdi and E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2014, ch. 1.

- [29] J. Sarwono, *Statistik itu Mudah*, 1st ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2009.
- [30] H. Sarjono and W. Julianita, *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat, 2011, ch. 2.
- [31] J. Noor, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*, 2nd ed. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia , 2015.
- [32] Wahana Komputer Semarang, *Mengolah Data Statistik Hasil Penelitian menggunakan SPSS*, 1st ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- [33] H. I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*, 6th ed. Semarang: Univeristas Diponegoro, 2011.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL