

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler dan G. Amstrong, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas, Jakarta: Erlangga, 2011, p. Jilid 2.
- [2] K. Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi keduabelas, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [3] A. Rahman, *Strategi Dahsyat Marketing Mix For Small Bussiness*, Jakarta: Trans Media Pustaka, 2010.
- [4] F. Tjiptono, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima.*, Yogyakarta, 2012.
- [5] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Jakarta: Selemba Empat, 2012.
- [6] Abdullah dan M. Rizan, “*Jurnal Manajerial Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Alakasa Extrusindo*,” 2015.
- [7] P. Kotler dan G. Amstrong, *Principle of marketing*, 15th penyunt., New Jersey: Pearson prentice hall, 2014.
- [8] F. Tjiptono, *Service Quality and Statisfaction Edisi Kedua*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- [9] R. Hurriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [10] A dan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- [11] M. Sangadji dan E. Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.*, Yogyakarta: Andi,, 2013.
- [12] M. Dixon, N. Toman dan R. Delisi, *The Effortless Experince : Conquering The New Battleground For Customer Loyalty.*, New Jersey: Portfolio Publishing Company, 2013.
- [13] V. Gafar, *Manajemen Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [14] H. Assael, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binapura Aksara, 2011.
- [15] M. D. Hakim, “*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.*,” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5, 2016.
- [16] A. Batubara dan R. Hidayat, “*Pengaruh Penetapan Harga dan Promosi Terhadap Tingkat Penjualan Tiket Pada PSA Mihin Lanka Airlines*,” *Jurnal Ilham*, vol. 4, pp. 34-66.
- [17] M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- [18] A. Wibowo, “*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di D"Stupid Baker Surabaya*,” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 3, 2014.
- [19] B. Roger dan S. Uma, *Research Method For Business: A Skill Building Approach*, New York: John Wiley, 2010.
- [20] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran 4th*, Yogyakarta: Andi, 2015.
- [21] S. Michael, *Consumer Behavior Ninthn Edition*, New Jersey: Pearson

Education, 2012.

- [22] J. Heizer dan B. Render, *Manajemen Operasi*, Jakarta: Erlangga, 2015.
- [23] S. Jumingan, *Studi Kelayakan Bisnis (Teori & Pembuatan Proposal Kelayakan)*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.
- [24] C. Rondonuwu dan M. C. Raintung, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada KFC di Atrium Mega Mall Manado," *Jurnal EMBA*, vol. Vol 4 No 4, no. ISSN 2303-1174, pp. Hal 771-781, 2016.
- [25] D. Irana Putri, W. Hidayat dan R. Shinta Dewi, "Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Mertojoyo Cake Semarang)," 2013.
- [26] M. Elisabeth Pongoh, "Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado," *Jurnal EMBA*, vol. Vol 1 No 4, pp. 86-94, 2013.
- [27] I. Akbar Solichin, S. Kantun dan B. Suyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jember," *Jurnal Pendidikan Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, vol. Volume 11 Nomor 1, no. ISSN 1907-9990, pp. E- 2548-7175, 2017.
- [28] D. Amalia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Rental Mobil CV. Ilham motor Gandu Mlarak Ponogoro," *Al Tijarah*, vol. Vol No 1, no. ISSN 2528-2948, pp. 2460-4089, 2015.
- [29] Dulkatif, A. Tri Haryono dan M. Mukeri Warso, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada penyedia jasa Internet Study PT Noken Mulia Tama Semarang," *Journal Of Management*, vol. Volume 2 No 2, 2016.
- [30] Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- [31] J.Griffin, *Customer Loyalty : How to earn it, how to keep it. completely revised dan updated edition.*, San Frasisco: Jossey- Bass publishing, 2012.
- [32] N. Dantes, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- [33] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [34] A. S. Muwafik, *Public Service Communication*, Malang: UUM Press, 2010.
- [35] Sugiyono, *Statistika untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [36] V. W. Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi 1st ed.*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2015.
- [37] A. Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- [38] M. Kuncoro, *Metodo Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi 4th ed*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- [39] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- [40] H. Sarjono dan W. Julianita, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset ch 2*, Jakarta: Selemba Empat, 2011.

- [41] J. Noor, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen* 2nd ed, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2015.
- [42] Wahana, *Komputer Semarang Mengolah Data Statistik Hasil Penelitian menggunakan SPSS 1st ed*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL