

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Agus,A.P.(2002).*Psikologi Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Diasari, Setya Ayu Hening Widi Oetomo. (2016). *Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Taman Apsari Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 5 No. 12.
- Freddy Rangkuti.(2005). *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Gaffar, Vanessa.(2007). *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Gerson, Richard F.(2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Edisi Kelima*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jkarta: Erlangga.
- Haris, Moch, Tri Yuniati. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Taksi Cipaganti Di Kota Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 2 No. 11.
- Haryono, Rr. Endang Wahyuni, Danang Darunanto. (2016). *Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. DMS Tout Dan Travel*. STMT Trisakti. Jurnal Transportasi dan Logistik. Vol. 02 No. 02.
- Herni Widiyah Nasrul, Zulkifli.2019. *Efek Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Vol.8, No.2, Juli 2019. Universitas Riau
- Kotler, Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 155

- Lovelock, Christopher H.2001. *Service Marketing : People, Technology, Strategy. Fourth Edition (International Edition)*. United States of America: Prentice Hall.
- Lovelock, C dan Wirtz.2011. *Service Marketing : People, Technology, Strategy*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani.2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Machfoedz, Mahmud.2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Mahardhika, Veronica Diona, Supiyono. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api (KAI) DO 6 Yogyakarta*. STIE Adhi Unggul Bhirawa Surakarta. Advance. Vol. 3 No. 1.
- Marina, Sandriana, Andi Darmawati, Indra Setiawan. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines*. STMT Trisakti. Jurnal Transportasi dan Logistik. Vol. 01 No. 02.
- Polyorat, Kawpong & Suvenus Sophonsiri. (2010). *The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in The Chain Restaurant Context: A Thai Case*. Journal of Global Business and Technology, Volume 6, Number 2.
- Rat, Ananto Hayuning, Salmia L.A, Julianus Hutabarat. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya*. Institut Teknologi Nasional Malang. Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri. Vol. 01 No. 02.
- Saputra, Falla Ilhami. (2013). *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol.11 No.3, September 2013. FEB Universitas Brawijaya Malang. Hal 445 s/d 457.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian , Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus.2011. *Manajemen Penyelenggaraan*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Marti.2000. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. 156

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
Sumber Lain :
Topbrand-awards.com
detikinet.com
www.bisnis.com, diakses tanggal 26/08/2019.