

## DAFTAR PUSTAKA

- Alexandra, Emilia, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas pada Rumah Makan Lalapan Bu Kadir Ambulu*. Universitas Muhammadiyah Jember, *Jurnal of Undergraduate Thesis*.
- Ali, Hasan, 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Andriana dan Chandra Tjipto, 2008. *Brand Manajemen Dan Strategi*. Yogyakarta: Elex Media Komputrindo
- Arianto, Nurmin, 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro)*. Universitas Pamulang, *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol. 13, No. 1, Maret 2017, 1-9
- Augusty, Ferdinand, 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Bitner, Mary Jom Zeithaml, Valarie A, 1996. *Service Marketing*, Edisi 1. Boston: Mcgraw-Hill
- Bitner, M.J. dan Zeithaml, V.A., 2003, *Service Marketing* (3<sup>rd</sup> ed.). New Delhi: Tata Mcgraw Hill
- Bloomer et. al. 1998. *Costumer Loyalty In Extended Service Settings*. *International Journal Od Service Industry Management*, Vol.10, No.3.
- Burhan Nurgiyantoro dkk. 2004. *Statistic Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Drucker, Peter F. 2007. *Management : Task, Responsibilities, Practice*. London, UK: Transaction Publishers

- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, A., Saint, S., & Brister, M. 2005. *U.S. Patent Application No. 11/034,344*.
- Hadi, Sutrisno, 2001. *Metodologi Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hurriyati, R. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa Dan Bauran Pemasaran*. Jakarta: Alfabeta
- Kasiram, Moh., 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang : UIN-Malang Pers
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu*. Jakarta: Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Indeks-Prentice Hall
- Kotler, Philip and Gerry Armstrong, 2008. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: PT. Midas Surya Grafindo
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Indeks
- Kotler, dan Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong, 2012, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Gart Armstrong, 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1, Jakarta : Erlangga
- Lovelock.C dan Lauren K. Wright, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Terjemahan: Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Indeks

- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*, Jakarta: Salemba Empat
- Machfoedz, M. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Cakra Ilmu
- Maskur, Muhammad, dkk, 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)*, Universitas Muhammadiyah Jember, *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* Vol. 6, No. 2, Desember 2016, Hlm 212-221
- Parasuraman, A., V.A., Zeithaml Dan L.L., Berry., 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*, hal.64 *Jurnal Of Retailing*
- Sanjaya, Untung, Prasatyo, Klemens Wedanaji, 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton untuk Menonton Film*. STIE Trisakti. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* Vol. 18, No. 1, Juni 2016, Hlm. 103-108
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Swastha, Basu, and T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen pemasaran: Analisa perilaku konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. 2003. *"Total Quality Management Edisi Revisi"* Yogyakarta: Andi

- Tjiptono, Fandy, Yanto Chandra, and Anastasia Diana. 2004. *"Marketing scales."* Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Wardani, Rahayu, 2019. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Unit Pembenhian Lele Mina Jaya Rasa Tahun 2018*, Universitas Boyolali. Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora, 30 Agustus 2019
- Widiyanto, Joko, 2010. *SPSS For Windows*. Surakarta: FKIP UMS
- Zeithaml, V. A, Bitner M.J. & Gremler, D.D. 2007. *Service Marketing*. New York: Mcgraw-Hill.Irwin
- Gaffer, Vanessa, 2007. *Costumer Relationship Management And Marketing Public Relation*. Bandung : Alfabeta  
<https://www.kajianpustaka.com/2016/09/pengertian-pembentukan-dan-faktor-yang-mempengaruhi-loyalitas.html?m=1> (11 November 2019)
- Rahman, Arif, 2010. *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business Cara Jitu Merontokkan Pesaing*. Cetakan Pertama Jakarta: Trans Media Pustaka  
<http://www.kajianpustaka.com/2016/09/pengertian-peranan-dan-tujuan-penetapan-harga.html?m=1> (11 November 2019)
- BPS Kabupaten Bondowoso, <http://bondowosokab.bps.go.id> (13 Januari 2020)