

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, Mei—Agus 2010, Hlm. 114-126 ISSN 0854-3844. Volume 17, Nomor 2*
- Cornelia S, Ellys; Veronica S, Nancy; Kartika, Endo Wijaya; Dan Kaihatu, Thomas S. 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5asec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 4, No. 2, September 2008: 45-57*
- Dharmmesta, Basu Swastha. 1999. Loyalitas pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Volume 14, Nomor 3, 1999, halaman 73 – 88.*
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasanah, Uswatun dan Harti. 2012. Pengaruh Keragaman Menu, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Waroeng “SS” (Spesial Sambel) Surabaya. *Jurnal Ilmiah Volume 01 Nomor 01 Tahun 2012, 0 - 216*
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Pertama. CV Alfabeta. Bandung.
- Indrianingsih, Farucha; Achmad Fauzi DH dan Kadarisman Hidayat. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 27 No. 1 Oktober 2015. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*
- Iriyanti, Emik; Nurul Qomariah dan Akhmad Suharto. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol 2. No. 1 Juni 2016*
- Kofi Poku, Mariama Zakari Dan Ajara Soali. 2013. Impact of Service Quality on Customer Loyalty in the Hotel Industry: An Empirical Study from Ghana. *International Review of Management and Business Research. Vol. 2 Issue.2. www.irnbrjournal.com*
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*, Edisi ketigabelas, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.

- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek*. PT Salemba Empat, Jakarta.
- Mowen, J. dan Minor, M. 2002. *Perilaku konsumen, (5nd) ed, Jilid pertama*. Erlangga, Jakarta.
- Mowen, J. dan Minor, M .2008. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Musanto. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Volume 6, Nomor 2, September 2004, halaman 123–136*.
- Nasution, Muhammad Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Pradana, Ari Yusandy Rizky. 2010. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Sedaap (Studi Kasus Pada Indomaret Cabang Gedangan Sidoarjo)*. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya. (Penelitian Tidak Dipublikasikan)
- Putri, Dian Afriana. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mie Ayam Sumbrah di Bandar Lampung*. Fakultas Ekonomi Universitas Lampung. (Penelitian Tidak Dipublikasikan)
- Saravanakumar dan Jothi Jayakrishnan. 2014. Effect Of Service Quality On Customer Loyalty: Empirical Evidence From Co-Operative Bank. *International Journal of Business and Administration Research Review, Vol.2, Issue.4, Jan-March, 2014*.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Sudirjo, Frans dan Susana, Dorkas. 2014. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen (Studi Pada LPK Susana Modelling School Di Semarang). *Jurnal ilmiah Vol 3, No 2 (2014)*
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama, Yogyakarta.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen; Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, Chandra G., 2005, *Services, Quality Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta

