DAFTAR PUSTAKA

Agustina, Shinta. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).

Ali, Hasan. 2013. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). *Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia*. Procedia - Social and Behavioral Sciences.

Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Anggraini, Fifin dan Anindhyta Budiarti. 2020. "Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan pada konsumen Gojek". Jurnal Pendidikan Ekonomi STIESIA Volume 08 Nomor 03.

Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online «OM-JEK» Jember. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia, 7(2), 137–156.

Arikunto, Suharsimi.2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ariska, V., Qomariah, N., & Wijayanti, B. (2020). *The impact of service quality, price, products, and trust on «kober mie setan» consumer satisfaction*. International Journal of Scientific and Technology Research, 9(4), 1782–1785.

Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Citra Perusahaan , dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonessia, E-ISSN : 2541-2566, 9(1), 79–89.

Azazi, Lalu Wahyu, Rois Arifin, dan M. Hufron. 2019. "Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Konsumen Kedai Pesen Kopi Malang)". E-Jurnal Riset Manajemen Unisma.

Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2013. *Service Marketing*. Sixth Edition. America: Mc Graw Hill.

Choiriah, Eka Ni'matul dan Lie Liana. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Sepeda Motor Honda di Kota Semarang)". Jurnal Bisnis dan Ekonomi Universitas Stikubank.

Dalton. 2012. *Community Psichology Linking Individuals and Communities*. *3rd Edition*. 184-185. Wardsworth Cengange Learning.

Darmawan, Putu Ayu Desy Trisnadewi dan Ni Wayan Ekawati. 2017. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada Florist Online di Denpasar". E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 4.

Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*: Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa.

Dennisa, Eugenia Andrea dan Suryono Budi Santoso. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)". Diponegoro Journal Of Management Volume 5, Nomor 3.

Diasari, Setya Ayu dan Hening Widi Oetomo. 2016. "Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (PT. Pos Indonesia Taman Apsari Cabang Surabaya)". Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 12.

Djanas, A. (2016). Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Serta dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan. JSM (Jurnal Sains Manajemen) Program, V(2), 184–192.

Durianto, Darmadi. 2010. *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset, Ekuitas dan Perilaku*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Fachreza, Akhmad Fauzi dan Widayanto. 2016. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan (Studi Pada Pelanggan PT KAI Daop IV Semarang). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, vol. 9, no. 2, pp. 183-190".

Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.

Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Firmansyah, D., & Prihandono, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan. Management Analysis Journal, 7(1), 120–128.

Ganjar dan Muhammad Halilintar. 2017. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. MNC SKY VISION TBK Jakarta". Jurnal Manajemen UB Vol. 5 No. 2.

Garbarino dan Johnson. 2014. *The different roles of satisfaction, trust and commitment in consumer relationships.* Journal of Marketing Vol. 63 No.2. pp. 70-87.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit (BP) Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19.* Edisi Kelima. Semarang: Universitas Diponegoro.

Gibson, R. S. 2010. *Principles of Nutritional Assessment. Second Edition.* , New York*:* Oxford University Press Inc.

Gima Sugiama. 2014. *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Edisi Keempat. Bandung: Guardaya Intimarta.

Gong, T., & Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology & Marketing*, *35*(6), 427-442.

Griffin, Jill. 2013. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Gulla, Rendy, Sem George Oroh dan Ferdy Roring. 2015. Analisis Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. Jurnal EMBA Vol.3 No.1

Gunawan, Iman. 2013. *Metode Penelitiaan Kualitatif:Teori dan Pratilik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Gurviez, Patricia, dan M. Korchia. 2003. "Test of a Consumer-Brand Relationship Model Including Trust and Three Consequences". *Makalah Seminar dalam 30 tahun International Research Seminar.*

Hadari, Nawawi. 2010. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Hariyati, Ika. 2013. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Waralaba Rocket Chicken Di Kota Semarang)". Jurnal Nasional Universitas Dian Nuswantoro.

Harpadeles, I., Jushermi, & Nursanti, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Trans Metro Pekanbaru. Oleh: JOM Fekon, 3(1), 43–56.

Haryanto, Resty. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado. Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. Vol. 1. No 4.

Hasniaty, H. (2015). *Customer Perception On Products Pricing Service Quality Towards Customers Quality Relationships And Loyalty Of Domestic Airlines Indonesia.* International Journal of Scientific & Technology Research, 4(8), 181–188.

Hastary, Desi Santika, N.Rachma, M. Hufron. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Distribusi pada Loyalitas Pelanggan *Handphone Xiaomi* yang dimediasi

Variabel Kepuasan (Studi Kasus pada Pelanggan *Counter Xiaomi Garage* Di Kota Malang)". E-Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma..

Huang, Ping-Lung, Bruce CY Lee, and Ching-Chin Chen. 2019. "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in B2B Technology Service Industry." *Total Quality Management & Business Excellence 30.13-14*: 1449-1465.

Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.

Indarto, E. W., Suroso, I., Sudaryanto, S., & Qomariah, N. (2018). The Effect of Brand Image and Product Attributes on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Jurnal Aplikasi Manajemen, 16(3), 457–466.

Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Iriyanti, Emik dan Nurul Qomariah. 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.

Juniantara, I Made Adi dan Tjokorda Gde Raka Sukawati. 2018. "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen". E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 11

Kamaru, Taufik dan Arni Kurniati. 2017. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Usaha Kecil Menengah Monster Shaker Café". Jurnal Manajemen UB Vol. 5 No. 2.

Kassim, N., & Asiah Abdullah, nor. (2010). *The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis.* Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 22(3), 351–371.

Kertajaya, Hermawan. 2013. *Marketing Klasik Indonesia*. Bandung: Mizan.

Khoirulloh, Andi Tri Haryono. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pembelian sebagai variabel intervening (Study pada roti bakar Breadhouse Sirojudin,Tembalang Semarang)". Jurnal Management Universitas Pandanaran Semarang.

Khuluq, Ahsanul, Leonardo Budi H, M. Mukeri Warso. 2016. "*Effect Of Price, Facilities And Quality Of Service Loyalty And Satisfaction Of Visitors As Intervening Variable Gardenia In Sport Center In Semarang"*. Journal of Management Vol.02 No.02.

Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kurniasih, Indah Dwi. 2012. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Study Pada Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)”. Jurnal Administrasi Bisnis Volume I Nomor 1.

Laely, Nur. 2016. "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri." *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen* 3.02.

Lenzun, J. J., Massie, J. D. ., & Adare, D. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar telkomsel. Jurnal EMBA, 2(3), 1237–1245.

Lovelock dan Lauren K. Wright. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa: Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta.

Lupiyoadi , Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba.

Mahendra, A. H., Yulisetiarini, D., & Subagio, A. N. (2019). *The role of price, promotion, and viral marketing in improving swiwings chicken’s customer satisfaction.* International Journal of Scientific and Technology Research, 8(8), 1510–1514.

Malhotra, Naresh K. 2010. *Riset Pemasaran*. Pendekatan Terapan. Jilid 2 Edisi Keempat. Jakarta: Indeks

Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). Jurnal Administrasi Bisnis, 2(1), 64–75.

Millet, John D. 2012. *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.

Mowen, John dan Michael Minor. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.

Mu’ah, M., & Masram, M. (2014). *Loyalitas Pelanggan*. Tinjauan Aspek Pelayanan dan Biaya Peralihan. Zifatama Publishing.

Mutmainnah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, 10(2), 201.

Nardiman, Yasri. 2015. “Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Adira Finance di Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat”. Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik Vol. 3, No.1.

Nasrul, Herni Widiyah. 2019. “Efek Harga, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Study pada Burger King Batam)”. Jurnal Dimensi Batam.

Nastiti, Aridara dan Sri Rahayu Tri Astuti. 2019. "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merk terhadap Kepuasan Pelanggan dan dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas Semarang". Diponegoro Journal of Management Volume 8 Nomor 1.

Nembah F. Hartimbul. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kedua. Bandung: Yrama Widya.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursaid, N., Purnomo, S. H., & Qomariah, N. (2020). *The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students.* 1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019, 436, 156–161.

Octavia, Ria. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Index pada PT. Bank Index Kantor Cabang Lampung". Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 13, No. 1

Palilati, A. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 9(1), 73–81.

Philip Kotler dan Kevin L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid ke 1. New Jersey: Indeks.

Purnamasari, Ynry, and Putu Nina Madiawati. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yang Berdampak pada Loyalitas Konsumen di Mcdonald's Cabang Cibubur, Jakarta." Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis 1.2: 27-36.

Purnomo, S., & Qomariah, N. (2019). *Improve Community Satisfaction and Trust in the Public Service Mal of Banyuwangi District.* Proceding CelSciTech UMRI 2019, 4, 40–47.

Putra, Risko dan Sri Suryoko. 2017. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Sriwijaya Air Rute Semarang-Jakarta)". Jurnal ilmu Administrasi Bisnis Vol 6 No 1.

Putro, S., Semuel, H., & Brahmana, R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, 2(1), 1–9.

Qomariah, Nurul. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)", Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 10. No 1

Qomariah, Nurul (2016). Marketing Adactive Strategy. Cahaya Ilmu. *https://www.researchgate.net/publication/326623130_Marketing_Adactive Strategy*

Qomariah, Nurul (2018). Pengukuran Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Berbasis Customer Relationship Management. Seminar Nasional dan The 3rd Call for Syariah Paper, 239–250.

Qomariah, N., Budiastuti, A., Sanosra, A., Susbiani, A., & Budisatoto, E. (2020). Building Student Satisfaction and Loyalty Based on Service Quality and Institutional Image. 7(9), 24–33.

Qomariah, N., Fahrurrozi, A., & Rozzaid, Y. (2020). *Efforts to Increase Retail Customer Satisfaction.* International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS), 7(7), 25–31.

Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia.

Ratnasari, D., & Gumanti, T. A. (2019). *Relationship Marketing, Service Quality, Satisfaction and Customers Loyalty of Bank Sharia Mandiri Banyuwangi.* International Journal of Scientific and Technology Research, 8(6), 7–10.

Rokhim, Abdur, N. Rachma dan Afi Rachmat Slamet. 2019. "Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Coolio Barbershop Malang)". Jurnal Riset Manajemen Unisma.

Rosalina, M., Qomariah, N., & Sari, M. I. (2019). Dampak Promosi , Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Oppo Smartphone. Jurnal Penelitian IPTEKS, 4(2), 161–174.

Sangadji , Etta Mamang & Sopiah. (2010). Metodologi Penelitian–Pendekatan Praktis dalam Penelitian, Yogyakarta, ANDI

Santoso dan Tjiptono. 2014. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sari, Noni Permata dan Agung Budiatmo. 2016. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.Persero Semarang)". Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (JIAB) e-ISSN 2746-1297.

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia Bisnis Indonesia, 9(2), 114–126.

Setyawati, W. A., Rifai, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. Madani, Jurnal Politik dan Sosial kemasyarakatan, 10(2), 50–63.

Soliha, E., Rizal, A., Maskur, A., Mawarni, N. B., & Rochmani, R. (2019). *Service quality, bank image, and customer loyalty: The mediating role of customer satisfaction.* International Journal of Scientific and Technology Research, 8(10), 2667–2671.

Solihin, Mahfud., Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS. 3.0*. Yogyakarta: Andi.

Suastini, Ida Ayu Komang Sri dan Kastawan Mandala. 2019. "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Study Pada Klinik Kecantikan di Kota Denpasar)". E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 8 No. 1.

Subhan, Rizky, Dwi Wahyu A, Maryono. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Tv Kabel Amaco Media Landasan Ulin Banjarbaru". Jurnal Bisnis dan Pembangunan Vol 8, No. 2.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmawati, Kartika. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif". *Jurnal Manajemen FE Universitas Gunadharma.*

Sulistyadi, Suryawan Andi. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan PT MPM Surabaya". Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 3, Maret 2016 ISSN : 2461-0593.

Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat. Jakarta: Rineka Cipta.

Surjaatmadja, S., Hubaib, A., & Muda, I. 2019. *The effect of brand image, service quality and price towards the decision of the use of remittance (The remittance from the indonesian migrant workers in hongkong to Indonesia through the state-owned banks).* International Journal of Scientific and Technology Research, 8(8), 214–221.

Suseno, G., & Muthohar, M. 2018. *The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction and Loyalty in Sharia Bank.* In 15th International Symposium on Management (INSYMA 2018). Atlantis Press.

Sutanto, Priscilia dan Edwin Japarianto. 2013. "Analisa Pengaruh *Service Quality, Price, Dan Customer Relationship* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Di Rumah Makan Taman Handayani Surabaya". Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA Vol. 1, No. 2.

Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota. Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia, 7(2), 157–174.

Tamu Rambu Makamuri. 2018. "*The Effect of Trust and Service Quality on Loyalty Mediated by Customer Satisfaction at PT. Bank Nusa Tenggara Timur, Waingapu Branch Office, Indonesia".* International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom Vol. VI Issue 9. September 2018 http://ijecm.co.uk/ ISSN 2348 0386.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.

Triwahyudi, Nursukmana dan Sumarni. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Implikasi pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Android Samsung di Mall Kalibata". Jurnal Manajemen UB Vol. 5 No. 2.

Uma Sekaran. 2012. *Research Methods for Business*. Edisi 4 Buku 1. Jakarta: Salemba.

Vinagre, M. H., & Neves, J. (2008). *The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction.* International Journal of Health Care Quality Assurance, 21(1), 87–103.

Wan-Ping Pi dan Hsieh-Hong Huang. 2011. "*Effects Of Promotion On Relationship Quality And Customer Loyalty In The Airline Industry: The Relationship Marketing Approach*". African Journal of Business Management Vol.5 (11), pp. 4403-4414, 4 .

Wardani, Dharu Kusuma, Patricia Diana Paramita, Maria M Minarsih. 2016. "Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada *Repurchase Intention* (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Ntronik Lintas Nusantara Semarang)". Journal of Management Vol.02 No.02.

Wibawa, Padma, Naili Farida, Sari Listyorini. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan PT. Matahari Silverindo Jaya Semarang*". Diponegoro Journal of Social and Politic.*

Widjojo, P. O. 2013. Pengaruh Persepsi Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Hypermart Pakuwon Trade Center Di Surabaya. Jurnal Manajemen, 1–5.

Wijayanti, Ika Wahyu dan Wahyono. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan

Sebagai Variabel Intervening". Management Analysis Journal Vol. 4, No. 1.

Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 3(1), 61–80.

Yaqin, Ainul, dan Aniek Maschudah Ilfitriah. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya." *Journal of Business and Banking 4.2*: 245-160.

Yulianto, Indra, Yulianeu , Edward Gagah, Tsalis Syaifuddin. 2016. "Pengaruh Promosi Penjualan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Counter Handphone Di Shiba Communication)". Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 12.

Yulisetiarini, D., & Prahasta, Y. A. (2019). *The effect of price, service quality, customer value, and brand image on customers satisfaction of telkomsel cellular operators in east Java Indonesia.* International Journal of Scientific and Technology Research, 8(3), 5–9.

Yulisetiarini, Diah. 2014. *"The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Restaurant Business in East Java".* International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online): 2319 – 8028, Volume 3 Issue 5.