

DAFTAR PUSTAKA

- Belajar, A. (2018, Juny 8). *Metode Penelitian: Pengertian & Penjelasan Menurut Sugiyono*. Dipetik May 16, 2021, dari Asik Belajar: <https://www.asikbelajar.com/metode-penelitian-pengertian-penjelasan-menurut-sugiyono/>
- Danesvara, A. S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen pada Warung Makan “Angkringan Kobo” di Jl. Surya Sumantri Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Maranatha).
- Griffin R. W. (2012). *Management Jilid 2*. Erlangga, Jakarta.
- Hasan . (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS, Yogyakarta.
- Kotler, dan Amstrong. (2012) Hestanto: *PengertianKeputusan Pembelian*(online). (<https://www.hestanto.web.id/Keputusan-Pembelian/>).
- Kotler, Philip ., and Armstrong. (2014). *Marketing Management*. 14th Edition. Pearson Prentice Hill
- Kotler, Philip dan Gery Armstrong. (2014) *Faktor-faktor keputusan pembelian, manajemen pemasaran, pengertian keputusan pembelian*, Jilid 1. Edisi Ketiga Belas, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi Dan Pengendalian (Edisi ke-3, cetakan ke-1)*. Erlangga, Jakarta.
- Lie, D., Sudirman, A., & Butarbutar, M. (2019). *Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty. International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 412-428.
- Lovelock, Christopher and Wirtz, Jochen. (2012). *Service Marketing; People, Technology, Strategy*. 7th Edition. New Jersey. Pearson Education Inc.
- Malau, Harman. (2017). *ManajemenPemasaran*. Alfabeta, Bandung.

- Mardalis. (2014). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)*. *Among Makarti*, 10(1).
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). *Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan di Bank Muamalat Jombang*. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 12(1).
- Sangadji, Etta mamang, , dan Sopiah, (2013), *Perilaku Konsumen pendekatan praktis*, Andi Yogyaarta.
- Stevanus, Dianawati, dan Idris Gautama. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Prolabelindo di Jakarta*.
- Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-18, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suharto. (2016) *Manajemen Pemasaran* cetakan ke-4, PT Raja Gralindo persada. Jakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014) *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Pertama. CAPS Yogyakarta.
- Terry, George R. (2013). *Dasar-dasar Manajemen*, (Terje: G.A Ticoalu). Cv. Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.(2012).*Service, Quality and Satisfaction, Edisi Ketiga*. Andi. Yogyakarta.