

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. 2016. Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kosmetik Wardah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman). *Jurnal Analisis Pemasaran*, Maret 2016, Vol 2 No. 1, h. 13-20.
- Arikunto, S. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Consuegra, D Molina. 2011. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand Management*.
- Fajar, Muhammad Ibnu & Rahman, Hasibuan. 2016. Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam. *Jurnal EKonomi* Vol. 3 No.2.
- Ferdinand, Augusty. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghanimata, Fifyanita & Mustafa Kamal. 2016. Analisis Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian, Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 1, Nomor 2. Hal. 20-41.
- Griffin, Jill. 2011. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hair, Jr et.al. 2011. *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States : Pearson
- Hakim, Arman dan Yudha Prasetyawan. 2011. *Perencanaan & Pengendalian Produksi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hamdani, A dan Rambut Lupiyoadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2011. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Irawan, H. 2011. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Karki, Dipesh dan Ail Panthi. 2018. A study on Nepalese Restaurants in Finland : How Food Quality, Price, Ambiance and Service Quality Effects Customer Satisfaction. *IJBM*. Vol. 2 No. 4. Hal. 41-56.
- Kotler, Philip & Amstrong, Geri. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangiring, Hengki. 2018. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal EK&BI*, Volume 1, Nomor 2 Desember 2018. Sekolah Tinggi Akuntansi Manajemen Indonesia
- Mardalis, Ahmad. 2011. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- Margono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Masruri, Muhammad. 2011. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas pelayanan di Metrodata Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 2 No 1: 45-52.
- Moenir, A.S. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moha, Sartika & Loidong, Sjendi. 2016. Analisis Kualitas pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA 577* Vol.4 No.1 Maret 2016.
- Moleong, L.J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, Kuku. 2018. Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Manajemen Pemasaran: Universitas Mercu Buana.
- Romansya, Aldo Fitria. & Hidayat, Imam. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran, Promosi Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian dan Keputusan

Pembelian Pada Kupunya Rumah Mode. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 6. No 4.

Schiffman dan Kanuk. 2011. *Perilaku Pelanggan*. Jakarta: PT. INDEK.

Sembiring, Inka Janita dan Suharyono, dkk., 2016. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 15, hal. 96-121.

Shaharudin, R., Mansor, S., Hassan, A., Omar, W., and Harun, H., 2016. The relationship between product quality and purchase intention: The case of Malaysia's national motorcycle/scooter manufacturer, *African Journal of Business Management*, 5(20),8163-8176.

Shartykarini, Shary., Riza Firdaus dan Rusniati. 2016. Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru). *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 4, Nomor 1, Februari 2016, hal. 30-57.

Situmorang. 2011. *Bisnis: Perencanaan dan Pengembangan*. Medan: USU Press.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*. Alfabeta.

Suharyono, Dewi Kurniawati dan Andriani Kusumawati, 2016. Pengaruh Kewajaran harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 14 : 3 – 4.

Sukirman. 2020. *Pengembangan Media Pembelajaran*. Yogyakarta: PT. Pustaka Insan Madani

Sulistiyono, Ari Budi. 2011. Pengaruh Kualitas pelayanan Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap. *Skripsi*. Universitas Diponegoro: Semarang.

Swasta, Basu., Dharmesta dan Irawan. 2011. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, Gregorius Candra dan Dadi Andriana. 2011. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta, Andi.

Weenas, Jackson R.S., 2016, Fasilitas, Harga, Promosi Dan Kualitas pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta, *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4, p. 607-618.

- Wibisono, Dermawan & Khasanah, Afidatun. 2016. Pengaruh Tata Letak Fasilitas terhadap kepuasan dan keputusan Pelanggan (Studi Kasus Pada Hotel Whindham Suraaya.. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Wijayanto, Bebet, Apriatni Endang P. dan Sari Listyorini. 2016. Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Supermarket Sri Ratu Peterongan. *Diponegoro Journal of Social and Politic*. Tahun 2016. Hal. 1 – 10. UNDIP. Semarang.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. 2016. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, Vol. 52 (April), pp.35-48.
- Zins, A.H. 2016. Relative attitudes and commitment in customer loyalty models: Some experiences in the commercial airline industry, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 12, No. 3, pp. 269 – 294.
- _____. 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.

