

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan
- Atik (2029) manajemen pelayanan yogyakarta pustaka belajar
- Adam, Muhammad .2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Amstrong, G, 2010 “Principles Of Marketing”, Edition, New Jersey: Pearson
- Nurlaela. 2018. Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal EKOBIS, Ekonomi, Bisnis dan Manajemen. Vol. 8. No. 2. Pp. 154-173. Sinaga, Partua Pramana Hamonangan. 2010.
- Griffin, J. (2007). Customer loyalty (edisi revisi dan terbaru). Jakarta: Erlangga.
- Griffin, M., & Babin, J. (2009). How quality value image and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. Journal of Business Research, 6(2), 980±986.. Hasan, A. (2009). Marketing (edisi baru). Yogyakarta: Med Press.
- Iskandar, P. & Wijaksana, T. I. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pengguna jasa transportasi Kotler, P. (2004). Market insight from A to Z: 80 konsep yang harus dipahami oleh setiap manajemen. Jakarta: Erlangga
- 2011). Manajemen pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen pemasaran jasa (1st Ed). Jakarta: Salemba Empat.
- Indonesia, 6(2), 212±221. Putri, Y. L. & Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai

- variabel intervening. *Jurnal Among Makarti* 10(19), 70± 90. Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2005). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- (2011). *Service quality and satisfaction (1st Ed)*. Yogyakarta: ANDI.
- Irnandha, Aris. 2016. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat”. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Manajemen, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008 (*terj.* Bob Sabran). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani .2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir .2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Nasution, M.N .2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia