

DAFTAR PUSTAKA

- Arvintama, Leonardo B.H, dan Edward G.P. (2016). *“Peningkatan Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga untuk Kepuasan Pelanggan Agar tercipta Loyalitas Pelanggan”*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 1, Nomor 5. Hlm.4. Universitas Pandanaran Semarang.
- Dulkhatif, Andi T.H, dan Warso M.M. (2016). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penyedia Jasa Internet PT.Noken Mulia Tama Semarang”*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 2, Nomor 3. Hlm. 6. Universitas Pandanaran Semarang.
- Febriana, A.Y dan Oetomo W.H. (2016). *“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penumpang PT.ASDP”*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume, Nomor 12. Hlm. 5. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Haryanto, Edy. (2013). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan”*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 1, Nomor 3. Hlm.4. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Henry, G.P. (2013). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Steiner Salon Manado”*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 1, Nomor 4. Hlm.3. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Indra Lutfi Sofyan, Ari P., dan Hari Susanta N. (2013). “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*”. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 5, Nomor 2. Hlm. 3. Universitas Diponegoro Semarang.

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. (Alih Bahasa: Susanto). Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.

Misian Bella A.S, dan Hening Widi Oetomo. (2017). “*Pengaruh Produk, Layanan, Lokasi, WOM Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan pada KFC*”. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 7. Hlm.3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

Sangadji, E.M. dan Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sangadji, E.M. dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Santoso, Slamet. (2014). *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Unmuh Ponorogo Press.

Santoso, Septiadi dan Hening W.O. (2013). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya*”.

Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 2, Nomor 6. Hlm.3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta.

Suharno. (2010). *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sunyoto, Danang. (2013). *Teori, Kuisisioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Toriq, Mochammad dan Soebari Martoadmodjo. (2014). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 3, Nomor 8. Hlm.3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.