

DAFTAR PUSTAKA

- Ansari, Tua. 2013. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kebijakan Publik*. Vol. 4, No. 2. Oktober 2013.
- Asri, Tasya Permta. 2014. Hubungan Pelayanan *Customer Care by Online (caroline)* dengan Kepuasan Pelanggan Telkomsel Regional Medan. *Skripsi Ilmu Administrasi Niaga/ Bisnis Universitas Sumatera Utara*.
- Ardhana, Oldy. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Caesar Semarang. *Skripsi Manajemen Universitas Diponegoro*.
- Fitriyani, Murni, Warsono. 2013. Pemilihan Lokasi Usaha dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Usaha Jasa Bersekala Mikro Kecil. *Management Insight*, 13 (1).
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Badan Penerbit : UNDIP
- Hamonangun, PP. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang. *Skripsi Manajemen Universitas Diponegoro*.
- Hariato, Subagio. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, *Brand Image*, Dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja- Vu Surabaya. *Jurnal Manajmen Pemasaran* Vol. 1, No . 1, (2013) 1-8.
- Hartono, Jogyanto. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 5 Badan Penerbit Yogyakarta Universitas Gajah Mada.
- Irawan, Edwin. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 2, (2013) 1-8.

- Jienardy, Christine. 2017. Gap Analisis Persepsi dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Surabaya Vol. 1, No. 6, Februari 2017.
- Karomah, Arifin, Hufron. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*. *JRM Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2013). *Marketing Management (13th ed)*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Kotler, Phillip & Gary Amstrong. 2013. *Eleventh edition principles of marketing*. Upper Saddle River New Jersey, Pearson Inc.
- Kurniasih, Indah Dwi. 2012. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan Studi Pada Bengkel Ahas 0002- Astra Motor Siliwangi Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 1 No. 1 September 2012.
- Lestari, Anik. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap *Word Of Mouth* dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* studi pada pengunjung *Timezone Plaza* Surabaya. *Buletin Ekonomi* Vol. 11 No. 1, April 2013 hal 1-86.
- Putri, Adinda. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Bank Cimb Niaga Surabaya. Vol. 5, No. 8 Agustus 2016
- Sari, Desi Permata. 2021. Faktor-faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian, Kualiras Produk, Harga Kompetitif, Lokasi (Literature Review Manajemen Pemasaran). Volume 2, Issue 4, Maret 2021.
- Suliyanto, (2011). *Ekonometrika Terapan Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Badan Penerbit CV. Andi Offset.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *ManajemenPemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi pemasaran*. Malang: Bayu media Publishing