

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, A. S., & Noermijati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban). *Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 11 Nomor 3*, 399-406.
- Bowie, D., Buttle, F., Brookes, M., & Mariussen, A. (2017). *Hospitality Marketing*. New York: Routledge.
- Data Distribusi Sepeda Motor di Indonesia*. (2019, februari 21). Diambil kembali dari Asosiasi Industri Sepedamotor Indonesia: www.aisi.or.id
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Seri Pustaka Kunci.
- Ghozali. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementas*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y. S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Costumer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening pada Ritel Bioskop The Premiere Suarabay. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1*, 1-7.
- Kiran. (2017). *Total Quality Management*. United Kingdom: Eslevier.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principle of Marketing*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Manap. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mursid. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nejad, L. R., Firoozbakht, Z., & Taghipoor, A. (2014). Service Quality, Relationship Quality and Cutomer Loyalty (Case Study: Bankning Industry Iran). *Open Journal of Social Sciences*, 262-268.
- Noor. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Grasindo.
- Putra, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus

- pada Konsumen PT. Lontar Media Digital Printing Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Political*, 1-8.
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *JESTT Vol. 1 No. 9*, 622-635.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (t.thn.). *SPSS vs LISREL*. Salemba Empat.
- Steven Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol2. No.1*, 1-12.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto. (2013). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

