

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, K.Q. & Ghana, C.C. (2011). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In The Utility Industry – A Case Of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6(5), 203-210.
- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan Validitas Edisi Keempat*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2016). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Buchari, A. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Danastri, M.R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen: Studi Kasus pada Konsumen AHASS Rahayu Motor Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Gaspersz, F. (2005). *Total quality management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gumossoy, C.A. & Koseoglu, B. (2016). The Effects of Service Quality, Perceived Value and Price Fairness on Hotel Customers Satisfaction and Loyalty. *Journal of Economis, Business and Management*, 4(9), 60-85.
- Hadi, S. (2015). *Metodologi Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Haryono, G., & Evanita, S. (2015). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour and Travel di Sungai Penuh. *Ejournal.unp.ac.id* diakses pada tanggal 21 September 2019.
- Herlistyani, L., dkk. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Informasi Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Kepada PT. Telekomunikasi Tbk. *Jurnal Mahasiswa Universitas Padjajaran*, Vol. 1, No. 1.
- Kartajaya, H. (2006). *Hermawan Kartajaya on Service*. Bandung: Mizan.
- Ketut, G. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Journal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), 1-14.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 (13rd Ed)*. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, C. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Moskowitz, M.J. & Orgel, A.R. (1969). *General Psychology: A Core Text in Human Behavior*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Niputu, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accomodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7(1), 1-15.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2.
- Rahmat, J. (1996). *Kamus Filsafat*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ramseook, P., & Lukea, S.D. (2010). Service Quality in the Public Service. International. *Journal Of Management And Marketing Research*, 3(1), 37-50.
- Saghier, N.M.E. (2015). Managing service quality: dimensions of service quality: a study in egypt. *International Journal of African and Asian Studies*, 9(1), 56-63.
- Samuel, H., & Foedjiawati. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1.
- Scheuning. V., (2014). *The Customer Service Planner*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Siti. (2010). Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol. 1, No. 1.
- Seguro, W. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian pada Penyedia Jasa Telepon Selular Di Jawa Barat . *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 3(13), 178-188.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutopo, L.O. (2014). Analisis Pengaruh Brand Image (Citra Merek), Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Mie Instan Supermi (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Instan Supermie Di Kota Semarang). *Jurnal Manajemen*, 3(4), 1-14.
- Spyidou, A. (2017). Perceived Service Quality and Customer Revisiting Intention: The Case of “All You Can Eat” Asian Restaurants in Southern Taiwan. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, Vol. 3, No. 2, Hal. 30-38.

- Starini, H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta). *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sulaksana, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Supriadi, S. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: IPB Press.
- Swastha, B., & Irawan. (2002). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walgito, B. (1997). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Warisan, J., & Harianto, A. (2016). *Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Restoran "All You Can Eat" Di Surabaya*. Diakses tanggal 04 Maret 2020 dari publication.petra.ac.id/index.php/manajemenperhotelan/.../-278.
- Zahra, S., & Matulessy, A. (2012). Persepsi Terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 1(2), 122-129.
- Zethami, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (2011). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.