

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi., Febrina Rosinta.2010.*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan*.Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol 17 No. 2 Hal 114-126.
- Bahrudin, Muhammad., Siti Zuhro.2015.*Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*.BISNIS Vol. 3 No. 1 Hal 1-17.
- Bulan, Tengku Putri Lindung.2016.*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa*. Jurnal Manajemen dan Keuangan Vol. 5 No. 2 Hal 592-602.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. ANDI. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*. (Edisi 8). Cetakan Ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Bagus.2017.*Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Titipan Kilat JNE Medan*.Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol. 18 No. 1 Hal 61-72.
- Indrawati, Ayu Desi.2013.*Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar*. Jurnal manajemen, Strategi bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7 No.2 Hal 135-142.
- Khasanah, Imroatul., Oktarina Dina Pertiwi.2010.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. Aset Vol. 12 No.2 Hal 117-124.
- Kotler dan Keller, 2012.*Marketing Management Edisi 14*, Global Edition. Pearson Hall.
- Khusaini, Ahmad.2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Area Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006).*Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba.
- Mardikawati, Woro., Naili Farida.2013.*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi*.Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 2 No.1 Hal 64-75.
- Martua, Chando., S Pantja Djati.2018.*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang berdampak pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman AB Cargo*. Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM Vol. 1, No. 1 Hal 10-18.
- Musanto, Trisno.2004.*Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi kasus pada CV . Sarana Media Advertising Surabaya*.Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 6 No. 2 Hal 123-136.
- Noraeni, Irma Ayu., Sugiyono.2016.*Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya*.Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 5 No. 5 Hal 1-17.

- Normasari, Selvy., Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati.2013.*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan.*Jurnal Bisnis Administrasi (JAB) Vol. 6 No. 2 Hal 1-9.
- Panjaitan, Januar Efendi., Ai Lili Yuliati.2016.*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung.*DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11, No. 2 Hal 265-289.
- Prasetio, Ari.2012.*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.*Management Analysis Jurnal 1 (4) (2012)
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, 2006,*Manajemen Pemasaran Jasa*, 2 ed, Salemba Empat : Jakarta.
- Sembiring, Inka Janita., Suharyono, Andriani Kusumawati.2014.*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 15 No. 1 Hal 1-10.
- Simanjuk, Payaman C. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* (Jakart: RajaGrafindo Persada).
- Sugiono. (1997). *Metodologi Penelitian Administrasi.* Yogyakarta: Cv Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy.2001.*StrategiPemasaran.EdisiPertama.* Andi Ofset. Yogyakarta.
- Utami, Ida Ayu Inten Surya., I Made Jatra.2015.*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Palanggan Restoran Baruna Sanur.*E-Jurnal Manajemen Unud Vol. 4, No. 7 Hal 1984-2000.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja.* (Edisi Kelima). Cetakan Ke Xi. Jakarta: Rajawali Pres.
- Zainal, Veithzal Rivai. Ramly, H Mansyur. Mutis, Thoby. dan Arafah, Willy. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktikan.* (Edisi Ketiga). Cetakan Ke Viii. Depok: Rajawali Pres.