

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, B., & Atep. 2003. Dasar-dasar pelayanan prima. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo
- Akbar, M.M., N. Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. ABAC Journal, Vol. 29. No. 1. http://www.journal.au.edu/abac_journal/2009/jan09/article02_JanApr2009.pdf. Diakses 10 Maret 2015. Pp. 24 – 38
- Alma, B. (2004). Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. Bandung: CV Alfabeta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi
- Ayodya, Wulan. (2007). Kursus singkat usaha rumah makan laris manis. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Desimone, R.L., & Harris, D. M. 1998. *Human Resources Development*. Second Edition. Orlando: The Dryden Press
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT fifgroupcabang manado). Jurnal EMBA, 4(1), 109–119
- Ghozali. Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Goetsch, D.L., & David, S.B. 2002. *Manajemen Mutu Total*. Jilid Satu. Jakarta:
- Griffin, Jill. (2003). Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, edisi revisi dan terbaru, Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan
- Gul, R. (2014). The relationship between reputation, customer satisfaction, trust, and loyalty. Journal of Public Administration and Governance, 4(3), 368–387.
- Haryono, G., & Evanita, S. (2015). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour Dan Travel Di Sungai Penuh. Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik, 3(3).
- Hurriyati, Ratih. (2005). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta
- Idris, A., Kusasi, F., & Iranita. (2019). Pengaruh Lokasi, Cita Rasa, Harga, Perceived Value Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Tanjung Sebauk. Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas

Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji, 1–18.
[http://repository.umrah.ac.id/3287/1/Ansyari Idris-150461201020-FE.pdf](http://repository.umrah.ac.id/3287/1/Ansyari%20Idris-150461201020-FE.pdf)

Irawan, Handi, 2002, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

Irfan, A. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang di berikan kenari waterpark Bontang terhadap tingkat kepuasan pelanggan Jurnal Ekonomi Islam 9(2).

Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1)

Irnandha. (2016). Pengaruh Kualitas Layan-an terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. Universitas Negeri Yogyakarta.

Journal of Applied Accounting and Finance, Vol.1(No.1), 91–119.
<https://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/IJAAF/article/view/1166/825>

Khakim, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pizza hut cabang simpang lima. *Journal of Management*, 1(1).

Kotler Philip and Gary Amstrong. 2008. *Manajemen,Marketing*, edisi Milenium jilid 1, PT Index Kelompok Gramedia. Jakarta

Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketingmanagement* (12thed.). New Jersey: PearsonEducation, Inc

Kotler, P., & Armstrong, G. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. (Terjemahan: Affif, A.Z). Jakarta: Erlangga
Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Kotler, Philip (2003). *Marketing Management The Millenium Edition*, 11thedition. UpperSaddle River, NJ:Prentice Hall.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th EditionNew Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Kotler, Philip dan Keller. 2008. *MenejemenPemasaran*, Edisi Ketiga Belas. PenerbitErlangga. Jakarta.

Kotler, Philip dan Keller. 2008. *MenejemenPemasaran*, Edisi Ketiga Belas. PenerbitErlangga. Jakarta.

Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2009.*Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta : PenerbitErlangga

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, Global Edition, 15. published by Pearson Education, Inc*
- Koufaris, M. & Hampton-Sosa, W. (2004). "The Development of Initial Trust in an Online Company by New Customers". *Information and Management*. Vol. 41, No. 3, pp. 377-397
- Lee, S. H. (2013). Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Asian Social Science*, 9(2).
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4).
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. (2004). *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall Inc.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K.. 2002. "Principles of Service Marketing and Management". Prentice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marsum, W. A. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D, 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3, pp. 20-38.
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research*, 3(4).
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2011. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Nugroho, D. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *OE*, VII(2)
- Payne, A. (2011). *Pemasaran jasa (The Essence of Service Marketing)* terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Pelanggan pada CV. Titipan Kilat (TIKI) Rengat Kabupaten Indragili Hulu. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 7 No. 4, 1-148. ID 1524456520 SK No. 0005.26214199/JI.3.1, 2 Juni 2018. <http://garuda.ristekbrin.go.id>
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller (2006) *Manajemen Pemasaran*. edisi ke 1. New Jersey, Indeks.

- Porter, M. E. (2008). *Competitive Advantage, Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: Karisma Publishing
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Among Makarti*, 10(19).
- Rio Sasongko, S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Ryu, K. and Han, H. (2012), "Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction in quick-casual restaurants: moderating role of perceived price", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Vol. 34 No. 3.
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., dan Sepang, J. (2015). Analisis kualitas layanan, servicescape, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada pt bank sinarmas bitung. *Jurnal EMBA*, 3(1), 1084–1095
- Sangkay, R. (2021). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Grab Car (Studi Pada Pengguna Jasa Grab-Car Di Kec. Wenang Manado). *Jurnal EMBA*, 9(3), 1375–1385.
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk. 2006. *Prilaku Konsumen*. Diterjemahkan oleh Zulkifli Kasip. Jakarta. Penerbit: PT Indeks
- Setiawati, S., Guspul, A., & Meftahudin. (2020). Pengaruh Service Quality, Food Quality, Price dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus pada Cafe Eatbox Kitchen Wonosobo). *Journal Of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, Vol. 1, No. 2.
- Situmeang, P. A., Nainggolan, B. M., & Kristiadi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Sushimas. *EDUTURISMA*, 5(1).
- Solomon, Michael R. 2012. *Consumer Behavior*. Ninth Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Budi Utama
- Sugiyono. (2014). Pengertian analisis data menurut para ahli. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Pengertian Populasi dan Sampel Menurut Para Ahli. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699

- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND. Bandung: Alfabeta
- Sumardy, K. D., Marpaung, N., & Dirbawanto, N. D. (2022). Pengaruh Label Halal, Food Quality dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Pochajjang Korean Berbeque Medan . *Journal of Business Administration (JBA): Entrepreneurship and Creative Industry*, 45-55
- Syah, A. (2021). Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan. Bandung: Widiana Bhakti Persada Bandung.
- Syah, A., & Pratama, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
- Tambunan ,2012 Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia: Isu-isu Penting
- Tjiptono, F. (2011). Pemasaran jasa. Malang: Bayumedia
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. In 1.
- Tjiptono, F. 2001. Strategi Pemasaran cetakan kelima, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Unidha, M. (2017). The Effect of ServiceQuality on Trust and Loyalty for GiantCustomers in Malang City. *ArabianJournal of Business and ManagementReview*, 7(5), 1-5.
- Widia Wati Rizki. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepercayaan Pelanggan (Konsumen) di Erha Skin Padang. *IJAAF(Indonesian*
- Zeithaml, V., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D.,(2009). *Services Marketing integrating customer focus across the firm* 5th Edition. McGraw-Hill : Newyork [18] Kertajaya, Hermawan. (2006). *Hermawan Kertajaya on Selling*. Jakarta: PT. Mizan Pustaka.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M. J. 2000. *Services Marketing : Integrating Customer Fokus Across the firm* Second Edition. New Work : The McGraw-Hill Companies
- Zikmund, 2003. Marketing. Southwestern Collage Publishing.