

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rifqi Purwo. (2013). Pengaruh Kualitas Produk dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*. 2 (1). 110-115.
- Ali, Ahmad, Patricia Dhiana Paramita, dan Azis Fathoni. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Galangan Kapal. *Journal of Management*. 2 (2). 1-12.
- Arviantama, Arka, dkk. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga untuk Kepuasan Pelanggan agar tercipta Loyalitas Pelanggan. *Journal of Management*. 3 (3). 1-6.
- Aryamti, Amelia Septian, dan AMA Suyanto. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Proceeding of Management*. 6 (1). 131-138
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Provinsi Jawa Tengah Dalam Angka 2018*. Jawa Tengah: Penulis.
- Consuegra, David., Molina, Arturo., Agueda Esteban. (2007). An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in The Service Sector. *Journal of Product and Brand Management*. 16(7). 459-468.
- Defiana, Fitri, Setyaningsih Sri Utami, dan Retno Susanti. (2017). Analisis Pemngaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. 17. 128-137.
- Dennisa, Eugina Andrea dan Suryono Budi Santoso. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*. 5. 1-13.
- Firatmadi, Agung. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*. 2. 80–105.
- Griffin, Jill. (2009). *Costumer Loyalty: Menumbukan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hapsari, Raditha, Michael Clemes dan David Dean. (2015). The Mediating Role of Perceives Value on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*. 35. 388-395.

- Irnandha, Aris, dan Agung Utama. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*. 5(6). 1-10.
- Kahneman, Jack Daniel., J.Knetsch., dan R. H. Thaler. (1986). Fairness as a Constraint on Profit Seeking: Entitlements in the Market. *The American Economic Review*. 76(4). 728-741.
- Kotler, Philip dan Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Manajemen Jilid 1 (edisi ke-8)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kristiana, Mega dan Kastawan Mandala. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen UNUD*. 8. 7576-7605.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks, Indonesia.
- Mardalis, Ahmad. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mardikawati, Woro, dan Naili Farida. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2 (1). 1-12.
- Maskur, Muhammad., Nurul Qomariah., dan Nursaidah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*. 4 (2). 212-221.
- Osman, Zahir dan Ilham Sentosa. (2013). Mediating Effect of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Rural Tourism. *International Journal of Economics Business and Management Studies*. 2. 25-37.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64. 12-40.

- Prasetyo, Andri, Yulianeu, dan Andi Tri Haryono. (2017). Pengaruh Corporate Image, Harga, dan Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan. *Journal od Management*. 3(3). 1-26.
- Priansa, Donni Juni. (2017). Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.
- Pujiati, Septiyas sri, Andi Tri Haryono, dan Patricia Dhiana Paramita. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Ahyana Collections dengan Minat Beli Ulang sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management*. 2 (2). 1-17.
- Putri, Dea Gustiani Dwi, Suryono Budi Santoso. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Diponegoro Journal of Management*. 7. 1-13.
- Rahyuda, I Ketut dan Ni Putu Cempaka D Atmaja. (2009). Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIA Di Denpasar. *Jurnal Ekuitas*. 15. 370-395.
- Setiawan, Heri., Maria Magdalena Minarsih., dan Azis Fathoni. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management*. 2 (2). 15-32.
- Sofiyon, Rizali. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. *Journal of Management Review*. 2 (3).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Weenas, Jackson RS. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 1(4). 607-618.
- Wicaksono, Zulfiqar Ari dan Wisnu Untoro. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kewajaran Harga Yang Dirasakan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan. *Fokus Manajerial: Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 13. 121-132.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas jasa (cetakan ke-1)*. Jakarta: PT Indeks.
- Xia, Lan., Monroe, Kent B., Cox, Jennifer L. (2004). Perceptions The Price Is Unfair! A Conceptual Framework of Price Fairness. *Journal of Marketing*. 68(4). 1-15.
- Zeithaml, Valarie A dan Mary Jo Bitner. (2008). *Service Marketing*. New York: The mcGraw Hill Companies.

