

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fitriyani, Nur. Dini Pratiwi, Yudi Rafani. 2016. *Analisis Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Pangkal Pinang: Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB). Vol 13, No. 2. STIE-IBEK.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi Kelima*. Semarang: Universitas Diponegoro
- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Costumer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahakan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan – kawan. Jakarta: Erlangga
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Haryono, Gampo dan Susi Evanita. 2015. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel Di Sungai Penuh*. Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik. Vol.3, No.3. ISSN : 2337-5345. Universitas Negeri Padang.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irjayanti, Tampi dan Mukuan. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado (Studi Kasus Pada Pelanggan Klinik Esther House of Beauty Manada)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.6, No 2.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Penerbit Erlangga, Jakarta.

\_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Jilid 1*, Jakarta: Erlangga

\_\_\_\_\_. 2015. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid I*. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.

Muala, Al Ayed. 2016. *The Effect Of Service Quality Dimensions on Customers' Loyalty through Customer Satisfaction in Jordanian Islamic Bank*. International Journal of Marketing Studies, Vol. 8, No. 6. ISSN 1918-719X. E-ISSN 1918-7203. Faculty of Economics and Administrative Sciences, Zarqa University, Jordan.

Muliasary, Cahyani. 2018. *Determinan Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Harga, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan di Larissa Aesthetic Center*. Kediri: Ekonomi-Manajemen. 14.1.02.02.0129. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Nurrohman, Maria M Minarsih dan Moh Mukeri Warso. 2016. *Analisis Pengaruh Letak, Variasi Produk dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus PD. Pasar Gayamsari Semarang)*. Semarang: Journal Of Management. Volume 2 No.2 Maret 2016. Universitas Pandanaran Semarang.

Rohmawati, Zunita. 2018. *Pengaruh Kualitas, Harga dan Keberagaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Riset Entrepreneurship. Vol.1, No.2. e-ISSN: 2621-153X. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik.

Santoso, Budi. 2016. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Pada Hotel Tanjung Asri Banyuwangi*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol 2. No. 2. Universitas Muhammadiyah Jember

Santoso, Singgih. 2008. *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Exel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

Singh, Jaywant. Andrew Ehrenberg and Gerald Goodhardt. 2007. *Measuring Customer Loyalty to Product Variants*. International Journal of Market Research Vol. 50 Issue 4. Kingston University and London South Bank University.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Surachman, dan Elvira Azis. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Apotek Telekomedika Sentot, Buah Batu, dan Gerlong)*. Jurnal e-Proceeding of Management. Vol.4, No.3. ISSN : 2355-9357. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*(Edisi 2). Yogyakarta: Andi

\_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Publisher.

\_\_\_\_\_. 2015. *Strategi Pemasaran. Edisi 4*. Andi Offset. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction. Edisi 4*. Andi

Umar, Husein. 2008. *Riset Strategi Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Utami, Hayu Yolanda. 2016. *Pengaruh Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Pada Toko Tita Di Lubuk Buaya Kota Padang*. Sumbar: *Journal Of Economic and Economic Education*. Vol.3 No.1 (64-70). ISSN : 2302-1590. E-ISSN : 2460-1900. STKIP PGRI, Padang.

Vanessa, Gaffar. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Alfabeta: Bandung

Warsaningsih, Eka. 2017. *Pengaruh Store Atmosphere, Kelengkapan Produk, Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Toserba Wirya Wijaya Gandusari Kabupaten Trenggalek*. Kediri: Ekonomi-Manajemen. 12.1.02.02..0087. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Yanti, Novi dan Yati Fitriany. 2017. *Pengaruh, Persepsi Harga dan Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CS Minimarket Pauh Kambar Nan Sabaris*. STIE Sumbar Pariaman. Vol. XI Jilid 2 No. 78

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY