

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Anggraeni, D., Kumadji, S., & Sunarti, S. (2016). PENGARUH PERSAINGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN ( Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 37(1), 171–177.
- Dahmiri. (2010). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Loyalitas pelanggan Perumahan Griya Kembar Lestari Di Kota Jambi. *Jurnal Pemasaran Modern*, 2(1), 160. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Iswanto, B., Yacob, S., & Erida. (2011). Analisis Persepsi Konsumen Pengguna Jasa Medis Non kejiwaan Rumah Sakit Jiwa Daerah Jambi. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, 3(1), 1–5. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Kepuasan, P., Berpindah, H., Penyediaan, D. A. N., Pemasaran, P. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2014). SURABAYA Yenny Chen S dan Edwin Japariato. 2(1), 1–7.
- Loindong, S., & Moha, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 575–584.
- Mahkota, A. (2014). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KENYAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ONLINE (Studi Pada Pelanggan

- Website Ride Inc). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 8(2), 79967.
- Nurchahyo, R. J. (2015). Jurnal Khasanah Ilmu - Volume 6 No 2 – 2015 – [lppm3.bsi.ac.id/jurnal](http://lppm3.bsi.ac.id/jurnal). *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 6(2), 78–85.
- Nonan. (2014). Analisis pengaruh citra merek dan layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap kepuasan - *Jurnal ekonomi dan bisnis*, 6(2), 78–85.
- Nofri, O., & Hafifah, A. (2018). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Online Shopping Di Kota Makassar. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 5(1), 113–132. <https://doi.org/10.24252/minds.v5i1.5054>
- Putri Rahmayanti & Bethani Suryawardani. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawaluyaan Tahun 2014 Putri Rahmayanti Tambunan dan Bethani Suryawardani Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom. *Banking and Management*, 4(2), 2252–8520.
- Pengaruh, A., Pelayanan, K., & Kepuasan, P. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa*, 4(2), 105–110. <https://doi.org/10.22146/jmpf.274>
- Pitoy, V., Tumbel, A., Tielung, M., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2016). Analisis Strategi Bersaing Dalam Persaingan Usaha Bisnis Document Solution (Studi Kasus Pada Pt. Astragraphia, Tbk Manado). *Jurnal Berkala*

*Ilmiah Efisiensi*, 16(3), 302–312.

Pusat, D., & Sidikalang, P. (2017). *Pengaruh Lokasi Dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pedagang Menyewa Kios (Study Kasus Perusahaan Daerah Pusat Pasar Sidikalang) Skripsi*.

Rusby, Z., Bakhri, B. S., & Rozi, S. (2017). Pengaruh Bauran Kelengkapan barang Terhadap Peningkatan Jumlah Tamu pada Wisma Graha Az-Zahra Pekanbaru. *Jurnal Al-Hikmah*, 14(2), 222–241.

Rosita. (2017). Pengaruh Lokasi, persaingan, kualitas pelayanan dan kenyamanan berbelanja terhadap minat beli ulang konsumen pada lotte mark bekasi. *Jurnal Universitas Pendidikan*, 5(1), 1–61.

Ria, K., Antari, M., Dunia, K., & Indrayani, L. (2014). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Berbelanja Pada Mini Market Sastra Mas Tabanan. *Jurnal Universitas Pendidikan Ganesha*, 4(1), 1–11.

Sidiq, A., & Sukardi, D. (2018). *PROGRAM PEMASARAN ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL KERRONG . CO DIBANDING DENGAN BATIK PASTEL INDONESIA*. 3.

Susepti, A. (2017). Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel ( Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi ). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 27–36.

Samosir, C. B. H., & Prayoga, A. B. (2015). Jurnal Pengaruh Persepsi Kualitas pelayanan dan Kelengkapan barang Terhadap Loyalitas pelanggan Konsumen Produk Enervon-C. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(November), 13 halaman.

- Sukma, E. A., Fauzi, A. D., & Yaningwati, F. (2012). Suasana Toko dalam Menciptakan Emosi dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas pelanggan. *Jurnal Profit*.
- Saputra, R., & Samuel, H. (2013). Analisa Pengaruh Motivasi, Persepsi, Sikap Konsumen Terhadap Loyalitas pelanggan Mobil Daihatsu Xenia di Sidoarjo. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*.
- Tingkir, C. F. (2014). Pengaruh Identitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Melalui Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Toyota. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 62–69. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.62-69>
- Wibowo, Y. T. (2011). *Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan Kualitas pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1–28.