

DAFTAR PUSTAKA.

- Abdurrahman, Mulyono. 2007. Pendidikan Bagi Anak Berkesulitan Belajar. Jakarta: Rineka Cipta
- Aditya, Tjiptjono, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. 2011:23
- Armstrong dan Kotler. 1999. Prinsip- Prinsip Pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- A, Parasuraman, Berry, L., Zeithaml, V. 1995 ‘*Quality Counts In Service too*’ *BusinessHorizoon*
- Asnawi, N., Sukoco, B. and Fanani, M.(2018), "Halal products consumption in international chainrestaurants among global Moslemconsumers", *International Journalof Emerging Markets*, Vol. 13 No.5, pp. 1273-1290. <https://doi.org/10.1108/IJoEM-112017-0495>
- Barata. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT ElexMedia Komputindo
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderatormediator variabel distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*
- Bei, L.-T. and Chiao, Y.-C. (2001) An Integrated Model for the Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14, 125.
- Bitner, M.J., Booms, B.H. and Tetreault, M.S., 1990. The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents, *Journal of Marketing*, Vol.54, pp. 71-84.
- Bowen, J.T. and Chen, S.L. (2001), ,,,The relationship between customer loyalty and customer satisfaction“”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13 No. 5, pp. 213-7
- Burnham, TA., JK. Frels and V. Mahajan. 2003 Consumer switching cost: a typology, antecedents and consequences. *Journal of The Academy of Marketing Science*. 31 (1). 33-58.

- Chadha, SK. and D. Kapoor. 2009. Effect of Switching Cost, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Cellular Service Providers in Indian Market. *The IUP Journal of Marketing Management*. 8 (1). 24-37
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Cornelia, Ellys, Nancy Veronica, Endo Wijaya Kartika dan Thomas Kalibatu. 2008. "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Di Laundry 5ASEC Surabaya". *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 4, No. 2, September 2008. Hal. 45 – 57, Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Dama, Hais. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo". *Inovasi*. Volume 7. Nomor 2. Juni 2010. ISSN. Hal. 892– 902. Universitas Negeri Gorontalo. Sulawesi.
- Dick, SA. and K. Basu. 1994. Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 22 (2). 99-113
- Falla Ilhami Saputra. (2013). "Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan" (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). . September 2013. Vol. 11. No. 3 (ISSN: 1693-5241). Hal. 445-457.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Gautama, Idris 2012, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Prolabelindo di Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Konsumen*. Jakarta : Erlangga.

- Gunawan, K. & Djati, S.P. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien : Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.13, No. 1, Maret 2011: 32-39
- Hadiyati, Ernani. 2010. “Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)”. *Jurnal Manajemen*. Vol. 2, Nomor 2, Juli –Desember 2010. Universitas Gajayana. Malang.
- Hardiman, Febra dan Imam Mahdi. 2005. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen Terhadap Sebuah Merek Rokok (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Fokus Manajerial*”. Vol. 3. No. 1. Hal. 11 – 20. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- I-Ming Wang & Chich-Jen Shieh. The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction : The Example Of CJCUC Library. *Journal of Information & Optimization Sciences* Vol. 27 (2008), No. 1, pp. 193-209
- Jill griffin, 1998, *customer loyalty*, new york , lexington book co.
- Joko. Riyadi. (1999), *Gerbang Pemasaran*, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Kharis, Ismu Fadli. 2011. *Studi Mengenai Impulse Buying dalam Penjualan Online*. Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang
- Kisang Ryu Hye-Rin Lee Woo Gon Kim, (2012), “The Influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 24 Iss 2 pp. 200 – 223
- Kotler (2009). **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI INTERVENING (Studi Kasus pada Lumpia Mbak Lien Semarang)**. *Skripsi*. Universitas Diponegoro
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. (2002). Jakarta: PT. Prehalindo.

- Kotler dan Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., 2004, Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., 2004, Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., 1997, Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi ketujuh, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2012. *Marketing Management*, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wirtz, 2007, Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua, Jakarta. PT. Indeks.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta : Erlangga.
- Lovelock (dalam Tjiptono, Fandy. 2004). Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi
- Lupiyoadi (2001) Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. **Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua**. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat dan Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa. (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 127.
- Mowen, John C; Michael Minor. 2008. *Consumer Behavior 6ed*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc

- Nawaser, K., Khaksar, S.M.S.. Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 1 No. 7, pp.253-260.
- Ngatno. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Pada PO. Bejeu Jepara. *Jurnal Administrasi Umum*, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurullaili. 2013. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, No. 1
- Pantouvakis, A. and Bouranta, N. (2014). "Quality and Price – Impact on Patient Satisfaction", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol.27, pp.684-696
- Phalasita Widayatma Cindy dan Sri Puji Lestari (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Rifa Kuliner Kendal). *Jurnal Untag Semarang*, ISSN 2302-2752, Vol. 7 No. 3.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Pratama, Agni. "Gaya Hidup Masyarakat Menjadikan Bisnis Kuliner Menjanjikan." *CNN Indonesia*. Puput Tripeni Juniman, n.d. Web. 18 Januari. 2017.
- Rao, Purba. (2006). *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis*. *The Asian Manager* (February-March).
- Retherford, Robert D. (1993). *Statistical Models For Causal Analysis*. Program on Population
- Saidani, Basrah, 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada RanchMarket*, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3, No. 1, 2012
- Saad Andaleeb, Syed dan Carolyn Conway, 2006. *Customer Satisfaction in the Restaurant Industry : an examination of the Transaction – specific model*, *Journal of Service Marketing* 20/1 3-11. ISSN 0887-6045
- Setyorini, Andini Ika. 2011. "Pengaruh Kompleksitas Audit, Tekanan Anggaran Waktu, Dan Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Audit Dengan Variabel Moderating Pemahaman Terhadap Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Auditor Kap Di Semarang)". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang

- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008.
- Sobel, M. E. 1982. Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological Methodology*. Washington DC: American Sociological Association.
- Soegito. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007, 152.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Sunarto, 2006, *Pengantar Manajemen*, Bandung : CV Alfabeta
- Suryanto L, Sugiyanto FX dan Sugiarti, 2002, Analisis Faktor – faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen, **Jurnal Bisnis Strategi**, Vol. 9/Juli. Th. VII.
- Suwarni. 2011. “ *Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*”. Fakultas Ekonomi Negeri Malang
- Stanton. (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Szymanski, D., and Henard, D., 2001, Customer satisfaction : A Meta-Analysis of the Empirical Evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 29, No.1, Pp.16-35.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2004, Service, Quality Satisfaction. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia.

Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.

T.Oeyono, 2013, “Analisa Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan sebagai Intervening Variabel di Tator Cafe Surabaya Town Square “, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol.1,No.2.

Tauli Osin. (2012). Pengaruh Emotion Marketing dan Experiential Marketing Terhadap Customer Loyalty Pondok Khas Melayu di Pekanbaru. Pekanbaru: Jurnal Ekonomi.

Vanessa Gaffar. 2007. Manajemen Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Wilson (dalam Tjiptono, Fandy. 2004). Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi