

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., dan Rosinta, F., 2010, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, Tahun 2010, Universitas Indonesia Jakarta.
- Cempaka, Dian, 2013, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi, *Skripsi Ekonomi*, Universitas Diponegoro.
- Diasari, S.A. dan Oetomo, H. W. 2016. Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 12, Tahun 2016, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Ghozali, I., 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P., 2010, *Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kurniawati, Dewi, Suharyono, dkk, 2014, Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kualitas Dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 14, No 2, Tahun 2014, Universitas Brawijaya Malang.
- Lovelock, C., 2010, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, Jilid 1 dan 2, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mardikawati, M. dan Farida, N. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2013, Universitas Diponegoro Semarang.

Maskur, Qomariah, dan Nursaidah. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. VI, No. 2, Tahun 2016, Universitas Muhammadiyah Jember.

Ni'mah, Maulidiatun, 2017, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di *Tool Station* Gresik", *Skripsi Manajemen*, Universitas Muhammadiyah Gresik.

2017, "Penjualan Mobil Tembus 898.163 Unit Hingga Oktober Tahun Ini", available online at :<https://www.oto.com/berita-mobil/penjualan-mobil-tembus-898-163-unit-hingga-oktober-tahun-ini-21169716> (accessed Desember 2017)

Purnamasari, Sinta, 2015, *Brand Image* Sebagai Mediasi Pengaruh Promosi, Harga Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Jamu Nyonya Meneer Di Semarang Timur, *Skripsi Ekonomi*, Universitas Negeri Semarang.

Ramadan, Agvi, Idris, 2015, *Analisis Pengaruh Citra Merek, Persepsi Kualitas, Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Persepsi Nilai Sebagai Intervening*, Vol. 4, No 3, Tahun 2015, Universitas Diponegoro Semarang.

Ratlan, Peardede, 2014, *Analisis Jalur*, Edisi Pertama, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

Sugiono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Whidya, Christina, 2017, *Manajemen Ritel*, Edisi Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.