Daftar Pustaka

Avanti Fontana. 2011*. Innovate we can. Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai Individu, Organisasi, Masyarakat*. Cetakan Ketiga, Jakarta : Cipta Inovasi Sejahtera

Budiarti, Endah 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan, Orientasi Kewirausahaan Terhadap Keunggulan Bersaing, Dan Dampaknya Pada Kinerja Pemasaran Pasar Di Provinsi Jawa Timur.* Surabaya : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hurriyati, Ratih, 2010. *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumenn*. Bandung : Alfabetha

Kotler, Philip. Dan Keller, Kevin L,. 2008. *“Manajemen Pemasaran”* terjemah Benyamin Molan. Edisi 11. Jilid 1. Yogyakarta : Penerbit INDEKS.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dkk. 2012. *“Manajemen Pemasaran Perspektif Asia”.* Buku Dua. Edisi Pertama. Andy. Yogyakarta.

Kotler, Philip dan kevin lane keller (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi KetigaBelas jilid 1*. Erlangga, jakarta

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, (2016) *Marketing Management, 15th* Edition New Jersey : Person Pretice Hall, Inc

Lestiono, Muhammad Indra. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Lembaga Kursus Bahasa Inggris IELC Solo.* [Jurnal]. Solo :universitas Islam Batik Surakarta.

Lukas, B.A. dan Ferrel.O.C.T 2000 : *The effect of Market Orienrientation On Product Innovation.* Journal of Academy of Marketing Science, 28 (2). 239 – 247

Maria, Ana, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret (Studi Kasus di Indomaret Nginden Semolo Surabaya)* Surabaya : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Muhammad Isra, Jose. 2017 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Yerhadap Kepuasan Konsumen Uber Car (Studi Pada Konsumen Uber Car di Kota Bandung)* [jurnal]. Universitas Telkom

Nurdiyansyah, Didik. 2013. *Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimoderisasi Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Lembaga Pendidikan Primagam Cabang Rembang).* [jurnal]. Rembang : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi ‘YPPI” Rembang.

Puasantika, Jihan Mirta. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada RM Ayam Goreng Bu Bengat).* [jurnal]. Universitas Diponegoro

Rizaldi, Muhammad Lutfi. 2018*. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Customer Relation Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur*. [jurnal]. Universitas Nasional.

Riduwan dan Sunarto. 2017. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi*. Bandung:Alfabeta

Rochaety E,dkk. 2007. *Metodelogi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS*, Edisi Pertama. Penerbit Mitra Wacana Media: Jakarta

Swastha. Basu dan Irawan. 2005 *“Manajemen Pemasaran Modern”* . Edisi Kedua. Cetakan Kesebelas. Liberty Offset, Yogyakarta.

Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sulistyo, Rahmat 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (studi Kasus Konsumen Indomaret Babasari yogyakarta*) [skripsi]. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Sutarman, 2012. Pengantar *Teknologiinformasi*. Bumi Aksara:Jakarta

Tjiptiono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa.* Edisi 1. Yogyakarta. Penerbit Andi

Tyas Adi, Panutun. 2013. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Nilai Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Minimarket Ariesmart Depok)* [Jurnal]. Depok

Yuliza, Mai. 2017. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Mobil Avanza Di Kabupaten Pasaman Barat*. [jurnal]. Pasaman: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)