

DAFTAR PUSTAKA

- Aryoseno, Bimo. *Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Internet Bulanan Telkomsel (Survei Pada Pengunjung Mall@Bassura City, Jakarta Timur)*. Skripsi Sarjana. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta, 2018
- Anckar, B. & D’Incau, D. (2002). *Value creation in mobile commerce: findings from a consumer survey*. *Journal of Information Technology Theory and Application* 2012 hal. 43–64.
- C, Caitlin, *Last-Minute DIY Halloween Costume – Starbucks Cup!*. 2019. <https://id.pinterest.com/pin/224757837633169925/?lp=true>. (Diakses 30 april 2019)
- Chandra, Ellen. *Gaya Hidup Mencerminkan Siapakah Diri Anda! Mari Mengatur Gaya Hidup*. 2017. <https://www.finansialku.com/mengatur-gaya-hidup/> (Diakses 19 Februari 2019)
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariete*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2016
- Irawan, Handi. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia, 2012
- Kumairoh. *Tix ID Berkerja Sama Dengan Cinema Xxi Untuk Menjual Tiket*. 2019. <https://nomortelepon.id/teknologi/call-center-tix-id/>. (Diakses 9 Juli 2019)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2016
- Mangkunegara, Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012
- Mardi, et, al. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta*. 2012. http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/PEDOMAN-PENULISAN-KARYA-ILMIAH_0.pdf. (Diakses 10 Februari 2019)
- Nadila, Aqestin. “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy Pada Pt. Telkom Indonesia, Tbk Cabang Pontianak”, *Jurnal Produktivitas (JPRO)*. Juni 2015. Hal 6

- Niraini, Desty. *Pengaruh Pemanfaatan M-TIX Terhadap Minat Pembelian Tiket Bioskop Online di XXI Mall Metropolitan Bekasi. Journal Marketing*. Jakarta: Universitas Gunadarma, 2018
- Nurhidayati. "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet", *Widya Cipta*. Maret 2018, Vol 2, hal. 69-75
- Parasuraman, A., dan Zinkhan. "*The Roles of Price, Performance, and Expectations in Determining Satisfaction in Service Exchanges*", *Journal of Marketing*, 2012 Vol.62, hal. 46-61
- Rachmawati, Rina. "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet", *TEKNOBUGA*. Juni 2014, Vol 1, hal. 66-79
- Santoso, Singgih. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20 Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014
- Setyorini. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank BJB KC Suci Bandung. Skripsi Sarjana*. Bandung: Universitas Widyatama, 2014
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitati dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujarweni, Wiratna. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, 2012
- _____. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 2014