

REFERENCES

- Ali, M., & Raza, S. A. (2015). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*.
- Amirin, T. M. (2011). *Populasi dan sampel penelitian 4: Ukuran sampel rumus Slovin*. Retrieved November 2019, from <http://tatangmanguny.wordpress.com/2010/04/19/ukuran-sampel-rumus-slovin/>
- Amirullah. (2015). Populasi dan sampel. In *Metode Penelitian Menejemen*. Bayumedia Publishing Malang.
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction. *Journal of Modelling in Management, Vol. 11 No. 02*, 446-462.
- Arviantama, A., Hasiholan, L. B., Purwana, E. G., & Darsin. (2016). Peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan harga untuk kepuasan pelanggan agar tercipta loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan gedung DPPP KAD kabupaten Semarang).
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 9 No. 01 Juni, 79-89.
- Badan Pusat Statistik. (2017). *Badan Pusat Statistik*. Retrieved October 2, 2019, from <http://www.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik Yogyakarta. (2018). Retrieved October 2019
- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. (2014, September). Pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan Lamongan di kota Manado. *Jurnal EMBA, Vo. 2 No. 03*, 1768-1780.
- Basuki, A. T., & Imamudin. (2017). *Pengolahan Data Elektronik (SPSS 15 dan Eviews 7)*. Yogyakarta: Danisa Media.

- Ehsani, Z., & Ehsani, M. H. (2015, January 20). Effect of quality and price on customer satisfaction and commitment in Iran auto industry. *International Journal of Service Science, Management and Engineering, Vol. 1 No. 05*, 53-56.
- Ferandi, S. M., Prabawani, B., & Ngatno. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan menggunakan jasa service mobil (Studi kasus pada konsumen PT. Sun Star Motor Banyumanik Semarang).
- Ferdianand, A. (2014). *Metode Penelitian Menejemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan (Studi kasus PT. Pelita Air Service). *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES, 2 No. 02*.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA, 3 No.01*, 1313-1322.
- Gulo, J. F., Mustafa, K., & Siregar, N. (2018). Analysis Of Calculation And Determination Of Cost Of Production At PT Mutifa Medan. *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*.
- Hamdi, A. S., & Bahrudin, E. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Hanaysha, J. (2016). Testing the effect of food quality, price fairness, and physical environment on customer satisfaction in fast food restaurant industry. *Journal of Asian Business Strategy, 6(2)*, 31-40.
- Harto, B. (2015). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (Studi kasus di bengkel resmi BAJAJ Padang). *Jurnal TEKNOIF, 3 No. 01*.
- Ikhwan, S., Romadhon, A., & Supend, M. (2016). Kemandirian finansial lembaga pendidikan melalui entrepreneurship dan partnership (Studi kasus Al Ashriyyah Nurul Iman Islamic Boarding School Parung Bogor).
- Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada depot mie pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 2 No.01*.

- Izogo, E. E., & Ogba, I.-E. (2014). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32 No. 03, 250-269. Retrieved October 2019
- Jahanshahi, A. A., Gashti, M. A., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1 No.07.
- Janie, D. N. (2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press.
- Jannah, L. M., & Prasetyo, B. (2014). Pendekatan Kuantitatif.
- Jayabrata, M. I., Brahmasari, I. A., & Ratih, I. A. (2016). Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya. *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 5, 37-51.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). Retrieved October 3, 2019, from KBBI www.kbbi.web.id
- Karomah, R., Arifin, R., & Ufron, M. (2018). Pengaruh kualitas produk, pelayanan, harga, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai intervening (Studi kasus konsumen rumah makan super geprek dinoyo Malang). *e – Jurnal Riset Manajemen*, 25-39.
- Kartika, C., & Kuswandiro, D. A. (2019). Pengaruh citra perusahaan dan gaya hidup terhadap niat pembelian melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.
- Khuong, M. N., & Dai, N. Q. (2016, October). The Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty — A Study of Local Taxi Companies in Ho Chi Minh City, Vietnam. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 7 No.05, 228-233.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & PT, E. G. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di I Cafe Lina Putra Net Bandungan.
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016, July 1). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap epuasan dan loyalitas pelanggan (Survei pada

- pelanggan bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 36 No. 01.
- Liat, C. B., Mansori, S., Chuan, G. C., & Imrie, B. C. (2017). Hotel Service Recovery and Service Quality: Influences of Corporate Image and Generational Differences in the Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty. 1-15.
- Listyawati, I. H. (2018). Pengaruh kepuasan pelanggan, citra merek, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada handphone Xiaomi di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, Vol. 9 No. 01, 37-45.
- Martua, C., & Djati, S. P. (2018). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan jasa pengiriman AB Cargo. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*, 1 No.01.
- Minh, N. V., & Huu, N. H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, Vol. 8(2), 103 - 116.
- Nainggolan, L. P., Pradhanawati, A., & Hidayat, W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Cafe di Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*, 1-11.
- Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 70-81.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survei pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6 No.02.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adiarto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol. 01.
- Nurhalimah, S., Hasiholan, L. B., & Harini, C. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Unggaran).

- Pontoh, M. B., Kawet, L., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 285-297.
- Pujihastuti, I. (2010, December). PRINSIP PENULISAN KUESIONER PENELITIAN. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah, Vol. 2 No. 1*, 43-56.
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Volume 13*.
- Putri, D. G., & Santoso, S. B. (2018). Analisis pengaruh kualitas jasa, nilai yang dirasakan, citra merek melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero)). *Diponegoro Journal Management, 7 No. 01*, 2337-3729.
- Rahayu, D. R., & Fathoni, A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus pada Hotel Gumaya di Semarang). 1-8.
- Rares, A., & Jorie, R. J. (2015). The effect of the price, promotion, location, brand image and quality products towards the purchase desicion of consumers at bengkel Gaoel Store Manado Toen Square. *Jurnal EMBA, 3 No.02*, 592-604.
- Ratih, I. A. (2018). Pengaruh kinerja produk, pelayanan dan sumber daya manusia terhadap niat pembelian ulang melalui citra perusahaan dan kepuasan pelanggan PT Asuransi Jiwasraya. 176-198.
- Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2016). The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Journal of Marketing and Consumer Research, Vol.30*, 59-68.
- Runtunuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna cafe dan resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA, 2 No. 03*, 1803-1813.
- Saktiani, G. A. (n.d.). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan word of mouth. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 4 No.02*.
- Sugiyono. (2004). Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukotjo, H., & A., S. R. (2010). Analisa Marketing Mix-7P(Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya. 216-228.
- Suratno, Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Of Management*, 2 No.02.
- Suryonaningsih, E., Paramita, P. D., & Hasiholan, L. B. (2016). Effect of price and image brand on consumer satisfaction with buying decision as intervening (Study at gamis clothes consumer in Toko Lana Semarang). *Journal of Management*, 2.
- Susilo, H., Haryono, A. T., & W, M. M. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, promosi, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan berkunjung sebagai variabel intervening di hotel Amanda Hills Bandungan.
- Tjandra, O., Andriani, G. E., Kaihatu, T. S., & Nugroho, A. (2016). Analisa pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel perantara di restoran Boncafe Surabaya.
- Tjiptono, F. (2009). In *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Tuuk, J. F., Sepang, J. L., & Karuntu, M. M. (2019). Pengaruh pelayanan, produk, dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen mobil merk Toyota di Manado. *Jurnal EMBA*, 7 No. 04, 4710-4719.
- Umat UMY Autocare. (n.d.). Retrieved October 2019, from <http://autocare.umatumy.com>
- Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. (n.d.). Retrieved October 2019, from <http://www.umy.ac.id>
- Widodo, S., Harini, C., & Haryono, A. T. (2018). Pengaruh harga, citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada ibu rumah tangga pengguna produk Downy di RW XXII Perum Puri Dinar Elok Meteseh Semarang).

- Xu, L., Blankson, C., & Prybutok, V. (2017). Relative Contributions of Product Quality and Service Quality in the Automobile Industry. *Vol. 24 No. 01*.
- Zameer, H., Tara, A., Kausar, U., & Mohsin, A. (2014). Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan. *International Journal of Bank Marketing, Vol. 33 No. 04*, 442-456.