

## DAFTAR PUSTAKA

- Alni, Fajarwati, Fauziyah, 2014, *Statistika*, Edisi II, Penerbit Laboratorium, Manajemen FE UMY.
- Aryani, Dwi dan Febrina, Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17 Nomer 2, Mei-Agustus, Halaman 114-126, Universitas Indonesia.
- Armstrong, dan Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Efendi. F dan Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS BP UNDIP*", Semarang.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: "Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan"*, Airlangga, Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya On Marketing Mix Seri 9 Elemen*, PT. Mizan Pustaka, Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran 1* Edisi Ketiga Belas. Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran 2* Edisi Ketiga Belas. Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Salemba Empat, Jakarta.

- Rahmadani, Yuda. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman, Leon dan Lazar L Kanuk. 2008. *Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Schmitt, Bernd H.; Rogers, David L. (2008). *Handbook on Brand and Experience Management*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing Limited.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business*, Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yuriansyah, Auli Lucky. 2013. *Persepsi tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.