

Daftar Pustaka

- Akbar, Arifin, & Sunarti (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 30 No. 1
- Armstrong, dan Kotler 2003, *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1*, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Amstrong, G., & Kotler, P. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Artikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipto.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pealanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126.
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2016). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis : Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Durianto, Darmadi, & dkk. (2004). *Menaklukan Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia Putra Utama.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, & Imam. (2009). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Griffin, & Jill. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Peanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Hair et al., (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.
- Hair, & et, al. (2006). *Multivariate Data Analysis (6th ed)*. Upper Saddle River: New Jersey: Prentice Hall, Inc 2006.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Hurryati, R. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen : Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*. Bandung: Alfabeta.
- Indriantoro, N. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.

- Kartajaya, Hermawan, Asmara, Bayu. "Wow Service Is Care", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip.(2002). *Manajemen Pemasaran 1*. Millineum ed. Jakarta : PT Prenhallindo
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P., & G, A. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Penerjemah : Damos Sihombing Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Binis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kuntari, B. D., Kumatji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Suvei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra Internasional Tbk-Daihatsu Malang). *Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 36 No. 1* , 196.
- Kusnendi.(2008), *Model-Model Persamaan Struktural. Satu dan Multigroup Sampel dengan LISREL*. Bandung : Alfabeta
- Lamb, C. W., J, F, H., & C, M. (2001). *Pemasaran. Penerjemah: David Octarevia. Edisi 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & K Waright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat, & A, H. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, & Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati.W.,(2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Survei pada PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap).*Administasi Bisnis Vol. 2 No. 1*
- Malhotra, N, & K. (2004). *Marketing Reseach: An Applied Orientation*. New Jersey: Peorson Education.
- Purnama, & Nursyabani. (2006). *Manajemen Kualitas Edisis Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia.

- Rachmawati, O.D, Hidayat, K., & Fauzi, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Administrasi Bisnis* , 95-103.
- Sekaran, Uma & Roger Bougie (2013), *Research Methods For Business Sixth Edistion*, Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran .Edisi ke dua*, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., G, C., & D, A. (2008). *Pemasaran Statetik*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip dan Dinamika Pemasaran Edisi pertama*. Yogyakarta: J & J Learning.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2011). *Service Quality & Satisfacation Edisi ketiga*. Yogyakarta: Andi.

