

Daftar Pustaka

- Abdurahman, Muhidin & Soemantri (2011). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi (2002). *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arikunto (2007). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Aksara. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryani & Rosinta (2010), *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol 17 No 2.
- Bob Foster, (2008), *Manajemen Ritel* (Edisi Kesatu), Bandung: Alfabeta.
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. (1994). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Juny (56): 55-68.
- Fahmi & Yuniati, (2013), *Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Honda Terhadap Citra Perusahaan PT AHM*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 2 No. 12.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gremler, D. D., Brown, S. W. (1996). *Service Loyalty : Its Nature, Importance, and Implications*.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Ricki W dan Ronal J Ebert (2007). *Bisnis*, Edisi 8. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. (2012). *Prinsipel Marketing* Jilid 1. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing*. New Jersey USA : Pearson.
- Lwanga, S.K., dan Lemeshow, S. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Halaman 54.

Mardikawati & Farida (2013), *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi*, JURNAL ADMINISTRASI BISNIS, Vol 2, No1.

Sekaran, Uma. (2011). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.

_____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : ALFABETA.

_____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.

Taylor, A. Steven, Baker, L. Thomas, (1994), “*An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Formation of Consumers’ Purchase Intentions*”, *Journal of Retailing*, Vol.70, No 2.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

Wendha, Paramitha., dkk., (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar, Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol 7 No 1.

Zulian Yamit, (2013) *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta : Ekonisia.