

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D. & Rosita, F., 2010, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126
- Alaan, Y., 2016, "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung", *Jurnal Manajemen*, Vol 15
- Abiyoso, Kumadji, A., & Kusumawati, 2017, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya Gubeng yang Menggunakan Kereta Eksekutif "Bangunkarta" dengan Tujuan Surabaya Gubeng menuju Jakarta Gambir)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 50
- Bloemer, J., et al, 1998, "Investigating drivers of bank loyalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction", *International Journal of Bank Marketing*, 276–286
- Cahyani, M., 2015, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perilaku Konsumen terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Konsumen Jasa Outsourcing PT. SWABINAGATRA di Gresik", *Gema Ekonomi, Jurnal Fakultas Ekonomi*, Vol 4, 190-197
- Darsono, L. I., 2008, "Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas: Peran Trust dan Satisfaction Sebagai Mediator", *The 2nd National Conference UKWMS Surabaya*
- Darwin, S. & Kunto, Y. S., 2014, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 2
- Defiana, F., Utami, S. S., & Susanti, R., 2017, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol 17, 128-137
- Erlado H, M., dkk., 2014, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15
- Ediyanto., & Ariyantiningih, F., 2016, "Peran Kepuasan dan Kepercayaan dalam Memediasi Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Konsumen

pada PT. BINTANG MAS INDONESIA”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, Vol 14, 41-58

Ferdinand, A., 2014, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Firdaus, B. A., & Agustin, S., 2017, “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 6

Fasochah., & Harnoto., 2013, “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*

Ghozali, I., 2014, *Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP

Ghozali, I., 2016, *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Griffin, J., & Herres, R., 1995, *Customer loyalty: how to earn it, how to keep it (p. 18)*. San Francisco, CA: Jossey-Bass

Hermawan, B., 2011, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT.SIDO MUNCUL”, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 2

Harmaningtayas, R., 2012, “Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngalian Semarang”, *Jurnal STIE Semarang*, Vol 4

Hasnelly, & Yusuf, E., 2012, Analysis of Market Based Approach On The Customer Value and Customer Satisfaction and It's Implication On Customer Loyalty of Organic Products in Indonesia”, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 86-93

Haryono, S., 2017, *METODE SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS*. Jawa Barat: PT. Intermedia Personalia Utama

Hair, dkk., 2006, *Multivariate Data Analysis*, 6 Ed., New Jersey: Prentice Hall

Jasfar, F., 2000, “Kualitas Jasa dan Hubungannya dengan Loyalitas serta Komitmen: Studi pada Pelanggan Salon Kecantikan”, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol 1, 43-64

- Hijjah, R., & Ardiansari, A., 2015, "Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction", *Management Analysis Journal*
- Kotler, P., 2000, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc
- Kotler, P., & Keller, K., 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas (13 ed)*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K., 2012, *Marketing Management*. Prentice Hall: Pearson
- Kusumohamidjojo, B., 2015, *Filsafat Politik dan Kotak Pandora Abad ke-21*. Yogyakarta: Jalasutra
- Kusumawati, D. A. D., 2015, "Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kualitas Produk sebagai Variabel Mediasi", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol 15, 245-252
- Khuong, M. N., & Dai, N. Q., 2016, "The Factor 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
- Lau, G. T., & Lee, S. H., 1999, "Customers Trust in A Brand and The Link to Brand Loyalty", *Journal of Market-Focused Management*, 34
- Lubis, I. O., & Suwitho, 2017, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 6
- Laurent, F., 2016, "Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK melalui Kepuasan Pelanggan", *Agora*, Vol 4
- Moorman, C., et al., 1992, "Relationships Between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust Within and Between Organizations", *Journal of Marketing Research*, 29, 314-28
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D., 1994, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, 58, 20-38
- Mowen, J. C., & Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi Kelima (Alih Bahasa)*. Jakarta: Erlangga
- Mustofa, A., Triyaningsih, S. L., & Suprayitno, 2016, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel

Mediasi”, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol 16, 327-334

- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A., 2013, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 6
- Nugroho, A. W., & Sudaryanto, B., 2013, “Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi pada Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang)”, *Diponegoro Journal of Management*, Vol 2, 1-9
- Palilati, A., 2007, “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9, 73-81
- Parasuraman, A., et al, 1985, “A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, 49, 41-50
- Peter, J. P., & Olson, J. C., 2014, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Ramadania, 2000, “Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing Dalam Membangun Loyalitas (Survey pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Surabaya)”, *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 21, 33-52
- Rizan, M., 2010, “Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction and It's Influence On Customer Loyalty”, *Oxford Business & Economics Conference Program*
- Rust, R. T., et al, 1995, “Return On Quality (ROQ): Making Service Quality Financially Accountable”, *Journal of Marketing*, 58-70
- Ramadhan, A. G., & Laily, N., 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 5
- Sekaran, U., 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Edisi 4 Buku 2*, Jakarta: Salemba Empat
- Solimun, 2004, *Pemodelan Statistika Structural Equation Modeling Aplikasi AMOS*. Malang: Fakultas MIPA dan Program Pascasarjana Universitas Brawijaya

- Semuel, H., & Wijaya, N., 2009, "Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 4, 23-37
- Setiawan, M. B., & Ukudi, 2007, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)", *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 215-227
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S., 2013, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada *Star Clean Car Wash Semarang*", *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1-12
- Siregar, Y. A., Sinaga, S., & Tarigan, L., 2016, "Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen di PT. INASA LAFACOS", *Fundamental Management Journal*, Vol 1
- Sameena, S., & Saroja, R. T., 2017, "A Study On Service Quality and Customer Satisfaction in Private Sector Banks", *International Education & Research Journal*, Vol 3
- Sumertana, I. W., 2016, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015", *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, Vol 7
- Tjiptono, F., 2014, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Zulganef, 2002, "Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses, dan Karyawan Dengan Kualitas Keterhubungan, Serta Perannya Dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas. *Jurnal Riset dan Manajemen*", 2, 98-115.
- Vinita, K., Prasad, Ch. S. D., & Sharma, S., 2014, "Service Quality, Service Convenience, Price and Fairness Customer Loyalty and The Mediating Role of Customer Satisfaction", *International Journal of Bank Marketing*, Vol 33, 404-422
- Wijanto, S. H., 2008, *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wijaya, T., 2009, *Analisis Structural Equation Modeling Menggunakan AMOS*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta