

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). *Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty*. *Abac Journal*, 29(1).
- Akdon, Riduwan. (2011). *Rumus dan data dalam aplikasi statistika*. Bandung : Alfabeta
- Arikunto, S.(2016). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.Badan Penerbit UNDIP
- Bayu, A. F., Santoso, S., & Sumaryati, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Bkk Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Jupe-Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(3).
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran jasa*. Andi : Yogyakarta
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode penelitian manajemen*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., 2014, *Konsep dan aplikasi dengan program amos 22.0*. Semarang:
- Herizon dan W. Maylina (2003), "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya," *Ventura*, Vol. 6 No. 1, April, hal. 98-115.
- Kandampully, J and D. Suhartanto (2000), "*Customer Loyalty in The Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image*," *Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12/6, pp. 346 – 351.
- Keller, Kevin L, 2003, "*Conseptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equality*,"*Journal of Marketing*, (January), 1-22.
- Kotler, P., & Fox, K. F. A. (1985). *Strategic Marketing for Educational Institutions*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2012. *Marketing management*, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle of marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Lupiyoadi, Rambat, (2013): Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan survei padatamu pelanggan yang menginap di hotel pelangi malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Pramudyo, A. (2016). Pengaruh citra merek terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai intervening (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta). *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(1).
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- Santoso, S. (2012). Analisis sem menggunakan amos. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Sugandini, Dyah, (2003), "Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan (Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)", Wahana, Vol. 6, no. 2, Agustus 2003, p. 181 – 200.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryati dan Lili. 2105, Manajemen pemasaran. Edisi 1. Cetakan. 1. PT Bumu Aksa. Jakarta.
- Susanto, P. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Tingkap*, 8(1), 65-78.
- Sutardji, dan Sri Ismi Maulidyah, (2006), "Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi-Umbian", *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 15, no. 2, 2006, p. 32 – 37.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana.(2012), *Brand management & strategy*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran strategik. Yogyakarta, ANDI.