

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, C, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 5.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi, 2008. *Prosedur penelitian, Suatu Pendekatan politik Rineka Cipta*, Jakarta
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2 hlm. 114-126.
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol. 46: 55-68.
- Elu, Balthasar. 2005. Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 13, No. 3 (September).
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *the Journal of Marketing*, 7-18.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Ghozali, Imam, 2006, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Hair, Joseph E, Jr et al. 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation*

- Modeeling {PLS-SEM}. Sage Publications, Inc. California. USA.*
- Hasan, Ali. 2009. Marketing. Edisi Baru. Yogyakarta: Med Press
- Herry Sussanto. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Kebunku Nurseyr. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 13 (1): h:59-68.
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Aritmetika terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1 (16): h: 25-35.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran, Terjemahan : Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kresnamurti, Agung, R.P., dan Sinambela, Dian Siskawati. 2011. Analisis kualitas pelayanan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (survey pada pengunjung snowbay waterpark TMII). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 2(2): h:15-22.
- Kumar. 2010. Influence of Service Quality on Attitudinal Loyalty in Private Retail Banking: An Empirical Study. *The IUP Journal of Management Research*, 3(4):pp: 21-38.
- Liosa C. and Orsingher. 1998. An Empirical Study of servqual's Dimensionality. *The Service Industries Journal* Vol. 18, (2):16-44
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Musanto, T. (2005). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2), 123-136
- Nada Nasr. 2012. Service Quality In Hybrid Services: A Consumer Value Chain Framework. *Journal of Services Research*, 12(1), pp: 115-130.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988. "Servqual: A Multiple –Item Scale for Measuring Perception of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Patton, M.Q., 1980, *Qualitative Evaluation Methods*, Beverly Hills, London.

- Samar I. Swaid and Rolf T. Wigand. 2011. The Effect of Perceived Site-to-Store Service Quality on Perceived Value and Loyalty Intentions in Multichannel Retailing. *International Journal of Management*. 29 (3), pp: 301-313.
- Sanjiv Mittal and Rajat Gera. 2012. Relationship Between Service Quality Dimensions And Behavioural Intentions : an SEM Study Of Public Sector Retail Banking Customers In India. *Journal of Research Services*. 12 (2), pp: 45-48.
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, Prof., Dr., 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke-6, Bandung, CV. Alfa Beta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml, A. V., Berry. L. L., & Parasuraman, A. (1996, April). *Journal of Marketing*, (60)