

## DAFTAR PUSTAKA

- Achlam, Steffi Melati dkk. 2015. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*. Vol. 3 No. 1.
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty: The Effect of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, Vol.36 No.7/8, pp.811-955.
- Cornelia, S., dkk. 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 4, No. 2, September 2008. Hal. 45 –57, Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana.
- Hadiyati, Ernani. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). *Jurnal Manajemen*. Vol. 2, Nomor 2, Juli –Desember 2010. Universitas Gajayana. Malang.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2012. *Marketing Management*. 14<sup>th</sup> Global Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Principles Of Marketing*, Global Edition. 14 Edition. Pearson Education.
- Maysandi, Davy. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) dan Pelayanan Prima (Service Excellence) Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Indarung. *Jurnal Manajemen*. Universitas Tamansiswa Padang.

- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2, 123 – 136.
- Novitasari. 2012. Identifikasi Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Prima Pada KPP Pratama Makasar Utara. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin Makasar.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Salah, Akh Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Setyorini, Winarti. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota di Pangkalan Bun”. *Jurnal Socioscientia*. Volume 3. Nomor 1. Februari 2011. Hal. 167 –178. Universitas Antakusuma (UNTAMA). Pangkalan Bun. Kalimantan Tengah.
- Siregar, S.P. 2004. Analisis Kepuasan Para Anggota Terhadap Program Loyalitas Astraworld. *Tesis*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, tidak diterbitkan.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan Ke-4. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Indah. 2011. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Loyalitas Pelanggan Prima Swalayan Cabang Nganjuk*. Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Terry, George R & Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. (Terjemahan: G.A.Ticoalu). Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Unnisyak, Yunita. 2014. Mempertahankan Loyalitas Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan. (Studi Kasus Pada Salon Jhonny Andean, Cabang Sri Ratu Pemuda, Semarang). *Jurnal Manajemen*. Universitas Dian Nuswantoro.
- Usman, Husaini. 2011. *Manajemen : Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Bumi Aksara.

- Valentino, Julian. 2013. Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Brawijaya.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus penelitian)*. Jakarta: Indeks.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Zikmund. 2012. *Business Research Methods*. 8th Edition. Publisher: South Western.

