

DAFTAR PUSTAKA

- Agustuti, H. (2010). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Propinsi Lampung. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, Vol 1, No 1.
- Ahmad, G., & Awaludin, A. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Wonosobo. *Jurnal PPKM III*, 156-170.
- Ahmad, M. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Benefit*, Vol 9, No 2, 111-119.
- Alin, K. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Dinas Terhadap Kualitas Pelayanan Kebersihan Di Dinas Cipta Karya, Kebersihan, Tata Ruang, dan Lingkungan Hidup Kota Banjar. *Jurnal*.
- Almas, K. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Return On Assets (ROA) Dengan Keputusan dan Loyalitas Nasabah Sebagai Variable Intervening. *Jurnal*.
- Alvin, H., & Devie. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Keuangan Melalui Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Layanan Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Di Surabaya. *Jurnal 326 Business Accounting Review*, Vol 4, No 1, (325-336).
- Bryan, J. T. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Negara Indonesia, TBK (Regional Sales Manado). *Jurnal "Acta Diurna"*, Vol 3, No 4, 3-4.
- Cecilia, E. (2008). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individual Dengan Self Esteem dan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol 10, No 1, 1-12.
- Cooper, Donald, R., & Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods (11th ed)*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Edwin, J., Poppy, L., & Nur, A. K. (2007). Analisis Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, Vol 3, No 1, 34-42.

- Eko, S. (2016). Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol 5, No 1.
- Ellys, C. S., Nancy, V. S., Endo, W. K., & Thomas, S. K. (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol 4, No 2, 45-57.
- Hendry, A. M. (2013). Analisis Laporan Keuangan Dalam Mengukur Kinerja Keuangan Pada PT Hanjaya Mandala Sampurna TBK. *Jurnal EMBA*, Vol 1, No 3, 619-628.
- Lintang, A. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang). *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*.
- Livia, C. T., & Devie. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Keuangan Melalui Inovasi dan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Retail Di Surabaya. *Jurnal Business Accounting Review*, Vol 4, No 1, 434-444.
- Mamik. (2010). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Majalah Ekonomi*, No 1.
- Moch, T. R. (2014). Hubungan Gaya Kepemimpinan Dengan Kualitas Pelayanan Pada Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan. *Jurnal*.
- Nudrin. (2011). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayan Teller Bank Rakyat Indonesia DKI Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, Tahun 28 No312.
- Nugroho, A. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ruyatnasih, A. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Operator. *Jurnal Manajemen*, Vol 10, No 3.
- Septiadi, S., & Hening, W. O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol 2, No 6.
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sunjoyo, & dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.

- Tjiptono, & Fandy. (2001). *Kepemimpinan*. Malang: Penerbit Bayu Media.
- Trisno, M. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Pada CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 6, No 2, 123-136.
- Wibowo, A., & Edy. (2012). *Aplikasi Praktik SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Woro, W., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 2, No 1.

