

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). 11 Oktober 2016 Diakses dari <https://binham.wordpress.com/2012/06/09/metode-kuesioner-atau-angket/>
- Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol.17* (No.2), hal 114-126.
- Asriani, S.R., Arifin, Z., Hidayat, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Kredit KPR PT. Bank BTN KCP Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.24* (No.1).
- Abdurochman, M.A., Tresnati, R., Oktini, D.R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Green Cake Dan Coffee Bandung). *Prosiding Penelitian SPeSIA*.
- Bostanji, G.M.A. (2013). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study on Five Stars Hotel's Customer in Riyadh, KSA. *European Journal of Business and Management, Vol.5* (No.31).
- Cornelia, S.E., Veronica, S., Wijaya, K.E., Kaihatu, T.S. (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry Sasec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol.4* (No.2), hal 45-57.
- Djaali & Pudji Muljono. (2008). Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ghozali. (2009). 11 Oktober 2016. Pesan dipost di <http://tariles41.blogspot.co.id/2010/05/uji-kualitas-data-penelitian-yang.html>
- Ghozali, Imam. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi empat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan, A.(2008). 11 Oktober 2016 Diakses dari http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_pea_0801101_chapter3.pdf.
- Karundeng, Feibe, Permatasari. (2013). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado. *Jurnal EMBA, Vol.1* (No.3), hal 639-647.
- Kotler. (2006). 11 Oktober 2016. Diakses dari <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3275/Bab%202.pdf?sequence=7>
- Kotler dan Keller. (2008). Pengertian dan Model Perilaku Konsumen Menurut Ahli. Pesan dipost di <http://markoglobal.blogspot.co.id/2016/07/pengertian-dan-model-perilaku-konsumen-menurut-ahli.html>

- Kotler. (2012). Pengertian Marketing 4P dan 7P. Diakses Pada Oktober 11, 2016. Pesan dipost di <http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2016/02/pengertian-marketing-mix-4p-dan-7p.html>
- Permana, Huda. (2007). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Kaligung Mas (Studi Pada Stasiun Besar Pekalongan).
- Purnamasari, Ynry., Madiawati, P.N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen Di Mcdonald's Cabang Cibubur, Jakarta. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis, Vol.1* (No.2).
- Rusli, Wendri. (2012). Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan Dan Kepercayaan (Studi Kasus Pada Rumah Makan Duta Minang Di Kotamadya Yogyakarta). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Vol.3* (No.2), hal 139-148.
- Santoso, S.(2000). 11 Oktober 2016. Diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/5794/8/BAB%20III.pdf>.
- Schiffman, L., dan Kanuk, L.L. (2008). Pengertian dan Model Perilaku Konsumen Menurut Ahli. Pesan dipost di <http://markoglobal.blogspot.co.id/2016/07/pengertian-dan-model-perilaku-konsumen-menurut-ahli.html>
- Sekaran, U. (2006). Metode Penelitian untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Suarjana, A.A.G.M. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, Vol.11* (No.1).
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian. 11 Oktober 2016. Pesan dipost di http://charlessigaulian.blogspot.co.id/2013_12_01_archive.html
- Suliyanto. (2006). Diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/5678/6/Bab%203.pdf>. Pada tanggal 22 Oktober 2016.
- Surojja, Noor., Antini, S.N. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Front Office Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Novotel Hotel Solo. *TEKNIS, Vol.8* (No.3), hal 141-146.
- Tjiptono. (2004). *Pengertian dan Karakteristik Jasa*. 11 Oktober 2016. Diakses dari <https://shelmi.wordpress.com/2009/03/14/pengertian-dan-karakteristik-jasa/>
- Tjiptono. (2005). 11 Oktober 2016. Diakses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/54355/4/Chapter%20II.pdf>

Widjoyo, Hatane, Karina, Brahmana. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.1* (No.1), hal 1-9.

