

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Fasochah dan Harnoto. (2014). Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. No. 36, Th. XXI, April 2014.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi II. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, K. dan Djati, S.P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 13, No. 1, Maret 2011: 32 – 39.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman Pengalaman*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: BPFE.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kartika et al. (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5Asec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 4, No. 2. September 2008: 45 – 57.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2012). *Principles Of Marketing, Global Edition*. 14 Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*. Global Edition. United States of America: Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2009). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika.
- Marina, S., Darmawati, A. dan Setiawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan *Full Service Airlines*. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*. Vol. 01, No. 02, Juli 2014. ISSN 2355-4721.

- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2010). *Research Method for Business: A skill Building Approach. 5<sup>th</sup> edition*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan Ke-4. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. Edisi II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sunjoyo *et al.* (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Unnisyak, Y. (2014). Mempertahankan Loyalitas Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan. (Studi Kasus Pada Salon Jhonny Andrean, Cabang Sri Ratu Pemuda, Semarang). *Jurnal Manajemen*. Universitas Dian Nuswantoro.

