

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F, Suhaimi, R., Saban, G. and Hamali, J. (2011). Bank service quality (BSQ) index: an indicator of service performance, *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 28 No. 5, pp. 542-555
- Arlan Tjahyadi R, K Chandra. (2017). Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan: Pengujian Model Kualitas Layanan dari Perspektif Eropa. Vol 17, Nomor 1 November 2017, pp71-80.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2): 114 126.
- Dibyantoro dan Nani Cesimariani. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, 2(2): 113 131.
- Ernest Emeka Izogo Ike-Elechi Ogba , (2015),"Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32 Iss 3 pp. 250 - 269
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hartono, Karina. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan McDonald's Basuki Rahmat Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2(2):1 20
- Hasan, M. Iqbal. (2008). *Pokok-Pokok Materi Statistika 1 (Statistika Deskriptif)*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.

- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Ed. 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Ed. 13. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kumar, M., Kee, F. and Manshor, A. (2009), "Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banks: an application of dominance analysis in SERVQUAL model", *Managing Service Quality*, Vol. 19 No. 2, pp. 211-228.
- Mosahab, Rahim. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *Journal International Business Research*, 3(4) : 72-80.
- Priyatno, D. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan Ke-4. Bandung: Alfabeta.
- Suharyono. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan AUTO2000 Waru Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol. 1 No. 1 Januari 2015
- Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N. & Kurniawan, A. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2007). *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat Ringkasan dan Kasus*. Yogyakarta: Amara Books.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi-4. Yogyakarta: Andi Offset.