

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, C.V. Alfabeta, Bandung
- Akbar, M.M. & Parvez, N. (2009). *Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Alma, B. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Al-Rousan., Ramzi, M. & Mohamed, B. (2010). *Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan International, Journal of Business and Economic Sciences*, Vol. 5, pp. 202-208.
- Amstrong dan Kotler 2003. *Dasar-dasar manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan Oleh Bambang Sarwiji, Edisi Sembilan. Jilid 1. Jakarta : Penerbit PT.Indeks.
- Archi, D. & Dr. A.K. Srivastava. (2016). Impact of Service Quality on Customer Loyalty- A Study on Telecom Sector in India. *Journal of Business and Management*, 18(2), 45-45. Diperoleh dari <https://pdfs.semanticscholar.org/bd68/6c3b52aee4c408bdeed4679ab8e4c6bd6aae8.pdf>.
- Assauri. 1999. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Bilson, Simamora. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Edisi pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bowen, J., & Shoemaker, S. (1998). *Loyalitas: Sebuah komitmen strategis*. Cornell hotel dan restoran administrasi kuartalan 39 (1), 12-25.
- Cronin, J. J., Michael Jr, K.B. & Hult, G.T.M. (2000). *Assessing The Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments*, *Journal of Retailing*, Vol. 76, No. 2, pp. 193–218.
- Daniel, P., Ni, G.K.G., & I, Putu, G.S. (2016). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY KOPERASI DADIRAH DI DILI TIMOR-LESTE. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), 455-488. Diperoleh dari <https://adoc.tips/pengaruh-service-quality-terhadap-satisfaction-dan-customer-.html>.

- Edmundas, J., Dalia, S., Biruta S., & Arturas, S. (2016). Impact of hotel service quality on the loyalty of customers. *Economic Research-Ekonomika Istraživanja*, 29(1), 559-572. Diperoleh dari <https://hrcak.srce.hr/file/253402>.
- Engel, James, F, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku*
- Erni, S. & Wiyadi. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2). Diperoleh dari <http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/4507>.
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.
- Fandy Tjiptono. (2006). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Pubhlishing, Malang.
- Fandy, Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*, Cetakan Keenam. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*, Cetakan Keenam. Yogyakarta: Andi Offset
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grønholdt, L., Martensen, A., & Kristensen, K. (2000). Hubungan antara Pelanggan Kepuasan dan Loyalitas: Cross-industri Perbedaan. *Total Quality Management & Business Excellence*, vol 11, no. 4-6, 509-514.
- Gronroos, C. (1984). *Sebuah model kualitas layanan dan implikasi pemasarannya*. *European Journal of Pemasaran*, vol. 18, 36-43.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta, Media Utama
- Haslyn, N.A. & Mohd, F.H. (2014). Service Quality as Determinant of Customer Loyalty. *International Journal of Business and Innovation*, 1(6). Diperoleh dari https://www.researchgate.net/publication/264548126_Service_Quality_as_Determinant_of_Customer_Loyalty.
- Hunter, V., & Michl, J. (2000). Maximizing customer satisfaction and loyalty to drive growth and profitability. *Velocity*, 2, 124–132
- Husein, Umar, 2010, *Riset pemasaran dan bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jamaluddin & Endang, R. (2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. *Journal of Business and Management*, 19(5), 1. Diperoleh dari

<http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol19-issue5/Version-1/D1905012333.pdf>.

- Juwaheer, TD, & Ross, DL (2003). *Sebuah studi dari persepsi tamu hotel di Mauritius. Internasional Jurnal Manajemen Perhotelan Kontemporer*, Vol. 15 Iss: 2, 105-115.
- Kheng, L.L., Mahamad, O., Ramayah, T., & Mosahab, R. (2010). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia, International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, pp. 57- 66.
- Klaus, P. (1985). *Kualitas epiphenomenon: pemahaman konseptual berkualitas di tatap muka pertemuan layanan*. Layanan Encounter, Lexington Books, Lexington, MA, 17-33.
- Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid I. Penerbit Binapura Aksara. Jakarta
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. (2002). Jakarta: PT.Prehalindo.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kumar, M., Kee, F. T. & Manshor, A. T. (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.
- Kuncoro. 2013. "Mudah Memahami dan menganalisis Indikator ekonomi". Yogyakarta
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Manimaran, S. 2010. *Linkage Between Service Quality and Customer Loyalty in Commercial Banks, Journal of Marketing & Communication*, Vol. 6, Issue 1, pp. 26-35
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, hal 64, Jurnal of Retailing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Berry, L. (1985). *Sebuah model konseptual kualitas layanan dan yang implikasi untuk penelitian masa depan*. jurnal Pemasaran, Vol. 49, 41-50.
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. (1999). *Consumer Behavior, Perilaku konsumen dan*
- Praja, A.K.A., Ruswanti, E. & Hapsari, N.P. (2016). *The Six Dimension Service of Quality on Loyalty mediated Student Satisfaction Batavia University*. Ijaber, Vol. 14, No. 12, (2016): 8753-8766.

- Prus, A., & Brandt, D. R. (1995). Understanding your customers. *American Demographics*, 2, 10–14.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Reichheld, F., & Sasser, W. (1990). *Nol Pembelotan: Kualitas Datang ke Layanan*. *Bisnis Harvard Ulasan*, 105-111. Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruswanti, E. (2012). *Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty*. *Widya Tahun 29 Nomor 318 Maret 2012*. pp. 49-54.
- Sandy, I.B. & Ira, F. (2017). CUSTOMER LOYALTY: THE EFFECTS OF SERVICE LOYALTY AND THE MEDIATING ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION STUDY CASE: PT SABDA ALAM HOTEL. *JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT*, 6(2), 250-261. Diperoleh dari <https://journal.sbm.itb.ac.id/index.php/jbm/article/viewFile/2158/1130>.
- Siddiqi, K.O. (2011). Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 12 - 36.
- Sihombing dan Peter Remy Yossi Pasla. Jakarta: Erlangga.
- Strategi Pemasaran*. Jilid kedua, Edisi Keempat. Terjemahan Damos Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Trasorras. R., Weinstein, A., & Abrat, R. (2009). *Value, Satisfaction, Loyalty and Retention in Professional Services, Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 27, No. 5, pp. 615-632
- Utomo, Priyanto Doyo. 2006. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis: Universitas Gadjah Mada.

Yani, Elfida. (2004). Pengaruh Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumut Medan. *USU Repository*.

