

## DAFTAR PUSTAKA

- Affriliana (2011). *pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan internet 3 semarang*. Jurnal ilmiah USM
- Alinda (2007). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan disulawesi selatan*. e-jurnal undip.
- Adinoto (2011). *Pengaruh kualitas pelayanan yang dengan moderating kepuasan terhadap loyalitas pelanggan*. Jurnal gunadarma.
- Ang dan Buttle (2005). *Secrets Of Customer Relationship Management* .
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Barwal dan maul (2012). *Product quality toward loyalty*. Candria.
- Berry, L., Zeithaml, V., Parasuraman, A. (1990) *The Service-. Quality Puzzle*. Business Horizons
- Blommer and Ruyter (1997). *The dimensional customer safication*. Jurnal cutomer research.
- Blommer et al (1998) .*Customer Loyalty in a Service*. in *E - European Advances in Consumer Research Volume 3*, eds. Basil G. Englis and Anna Olofsson, Provo, UT : Association for Consumer Research, Pages: 162-169.

Alma. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.

Budi (2013). *Sejarah LBPP LIA*. 13 april 2013 diakses dari <http://www.lbpplia.co.id/> pada tanggal 8 november 2013.

Christiane (2010). *metode penelitian*. penerbit andi.yogyakarta.

Coenders, Germa and Cristina O’Laughlin (2002), *Application of the European Customer Satisfaction Index toPostal Services*. Structural Equation Models versus Partial Least Squares, Jurnal dari Jurusan ekonomi Universitas Girona. September 2002.

Crosby, Lawrence (1983). “*Integrating Consumer Satisfaction Measurement(CSM) with Total Quality Management (TQM)*,” *Managing ServiceQuality*. Vol.I, no.3 (March), hal. 137-140. 1991.

Dharmamestha.(1999). *loyalitas pelanggan* :sebuah kajian koseptual sebagai panduan bagi penalty : jurnal ekonomi dan bisnis Indonesia.

Diah.(2006). *Dampak kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai moderating*. Skripsi. Universitas Surabaya.

Elly (2008). *Pengaruh Dimensi kualitas terhadap loyalitas pelanggan*. *Jurnal manajemen universitas Surabaya*.

Elly cornelia.(2008). *Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan laundry*. *Jurnal manajemen*.

Engel et al. (1995). *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam, jilid 1. Binarupa Aksara.Jakarta.

Fandy ,Tjiptono, (2004). *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.

Fandy,Tjiptono,(2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.

Fandy, Tjiptono (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.

Fandy,Tjiptono.(1998). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.

Fandy, Tjiptono,(2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.

Gardener (1999). *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi kesatu Penerbit : Erlangga. Jakarta.

Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2005). *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Edisi ke-3. Badan.

Griffin, Jill, (2007), *Customer Loyalty*, Edisi Revisi dan Terbaru, Erlangga, Jakarta.

Griffin. (2005). *Customer Royalty*, Jilid 1 Edisi 4, Penerbit Erlangga : Jakarta. Gramedia.

Hair et al., (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.

Imam suroso.(2012). *Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah PT bank rakyat Indonesia*.

Imelda (2006). *Jurnal Perkembangan lembaga kursus*. Jurnal ekonomi, 1 januari. Hal.1

Jafar (2002). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada nasabah mandiri*. Jurnal manajemen. Hal (6)Jakarta.

Japariato (2007), *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening*, 34-42.

Jogiyanto, HM. (2001). *metode penelitian*, Andi. Yogyakarta.

Jogiyanto. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung

Kotler, Philip, (2003), *Marketing Management*, 11th edition, Prentice Hall, New. Jersey.

Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane (2010). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan benyamin Molan. Jakarta: Penerbit. Prenhalindo.

Lovelock & Lauren K Wright (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.

Lupiyoadi, Rambat,(2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Mulyadi. (2012). *Manajemen jasa* . Bandung : Alfabetha

Mulyodi (2007). pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan tingkat loyalitas nasabah. *Jurnal manajemen*. Universitas pajajaran.

Mulyono (2007). *Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah PT BPR*. Skripsi manajemen universitas bina nusantara.surabaya.

Neuman, L. W. (2000). *Social Research Methods*. 4th Edition. Allyn and Bacon

Nurul (2012). *Pengaruh kualitas layanan dan citra institusi terhadap kepuasan*. *Jurnal manajemen*.

Oliver, Sandra.(2010). *Strategi Public Relations*. Jakarta : Esensi.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller, (2009), *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid. 1. Jakarta.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller, (2009). *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid. 1. Jakarta.

Prisilia(2012). *Pengaruh kualitas pelayanan flash terhadap loyalitas pelanggan telkomsel flash di bandung*.skripsi.

Qomariah. (2011). *Pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan*. *Jurnal ekonomi*. Maret.

Radika, (2013). *Jumlah pendidikan non formal di Indonesia*. Badan akreditasi nasional pendidikan non formal, 13 maret 2013 Diakses <http://web.banpnf.or.id/> pada tanggal 28 september 2013.

Sabar. 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus.

Sansan.(2012). *perilaku konsumen dalam bisnis*. salemba empat.jakarta.

Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

Simamora Billson, 2001, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitebel*, Jakarta: PT. Gramedia.

Sugiyono (2009), *Metoda Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, cetakan ke8*, Penerbit Alfabeta, Bandung

Sugiyono.(2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*.Bandung:Alfabeta

Sugiyono.(2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta. Darmadi

Suliyanto .(2006). *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi,Yogyakarta.

Suliyanto (2012), *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi,Yogyakarta.

Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Taylor.(2004). *An Assesment of the relationship between service quality and customer safication*. Jurnal retailing.

Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.

Umar, (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.

Utomo (2006). *Analisis terhadap factor factor yang mempengaruhi loyalitas konsumen*. Tesis. Universitas gajah mada.

Zeithaml. (1996). *Delivering and Performing Service*. Part Five. Services Marketing, International Ed., The McGraw-Hill.