

DAFTAR PUSTAKA

Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Penerbit Erlangga

Juwandi, Hendy Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Principles of Marketing. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Mardalis, Ahmad 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. E-Journal Universitas Muhammadiyah Surakarta.

https://www.researchgate.net/publication/277853915_Meraih_Loyalitas_Pelanggan. Diakses 18 September 2019.

Mowen, J.C., Minor, M. 2002. Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.

Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry. 1998. Servqual : A Multiple Item Scal for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality.e-Journal. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/citation/download. Diakses pada 16 September 2019.

Setyani. 2014. “Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan”. Diakses pada 16 September 2109.

Sekaran, Uma. 2011. Research Methods for business. Edisi 1 dan 2. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2012. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, Agus Susanto. 2015. Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel. CV. Alfabeta: Bandung.

Sumarwan, Ujang. 2011. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing. Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Candra. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Abdurrahman, Nana Herdiana. 2015. Manajemen Strategi Pemasaran. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Arikunto, S. Dkk. 2012. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Bumi Aksara.

Beatty, Kahle, Homer. 1988. "The Involvement Commitment Model: Theory and Implications. Journal of Business Research. Vol. 16, Hal 149-167.

Lovelock, Christoper, dkk. 2011. Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi). Jakarta: Penerbit Erlangga.

Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang: UNDIP