

## DAFTAR PUSTAKA

- Alexander Albert Agusta, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel P-2 Bangkok, Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ekonomi
- Alma, B. 2014. Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Alfabeta, Bandung
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipata.
- Aris Irnandha, 2016, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Armstrong, Kotler 2015, Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition, England : Pearson Education, Inc.
- Assauri S. 2014. Manajemen Pemasaran. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Astriyani, E, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan & Atribut Produk E-Karip Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BTPN Purna Bakti Kcp.Ciamis). Repository widyatama
- Basu S. & Irawan, 2014, Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta
- Bougie, & Sekaran. 2016. Edisi 5, Research Methods for Business: A skill. Building Approach. New York: John wiley@Sons.
- Charles W. L, Joseph F. H, Carl Mcdaniel., 2013, Pemasaran. Edisi. Pertama, Salemba Empat, Jakarta
- Endah Irjayanti Johny Revo Elia Tampi Danny David Samuel Mukuan, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado (Studi Kasus Pada Pelanggan Klinik Esther House of Beauty Manado), Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 2 Tahun 2018
- Enis, B. M. 2016. Manajemen Pemasaran & Pemasaran jasa. Edisi Revisi. Alih bahasa Buchari Alma. CV. Alfabeta. Bandung.
- Erik S., 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, & Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Pada PT Bank Jateng Pemuda Semarang, No.B11.2009.01732

- Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Ba& Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Ba& Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. 2008. Service management and Marketing 3. Chichester, NY: Wiley
- Ida Ayu Inten Surya Utami, I Made Jatra, 2015, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur
- Kotler, P. & Keller, K L, 2014, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi. 13, Erlangga
- Lo Liang Kheng, Osman Mahamad, T. Ramayah, Rahim Mosahab, 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; November 2010
- Lovelock C. & Lauren K. W, 2014, Manajemen Pemasaran. Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro, Jakarta Erlangga
- Lupiyoadi, Hamdani. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta. Salemba. Empat.
- Mashuri. 2012. Penelitian Verifikatif. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi. Moorhead, Griffin. 2013. Perilaku Organisasi, edisi ke 9, Salemba Empat,.
- Michael Christian, Vincent Nuari, 2016, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi kasus: Belanja Online Bhinneka.com Jurnal Siasat Bisnis Vol. 20 No. 1, Januari 2016
- Muhammad R.I. 2011. Pengaruh kualitas pelayanan & promosi Penjualan terhadap loyalitas pelanggan Indra cellular kudu. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Muhammed Adamu 2017, An Overview of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty; Review Austin J Bus Adm Manage - Volume 1 Issue 4 – 2017 ISSN 2155-7950, USA April 2015, Volume 6, No. 4, pp. 770-780
- Muhammed Adamu, 2017, An Overview of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty; Review Austin J Bus Adm Manage - Volume 1 Issue 4 –2017
- Munjiyah, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan & Bauran Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi Blue Bird Di Kota Bandung (Studi pada masyarakat pengguna Taksi Blue Bird di Kota Bandung), Repository Widyatama
- Parasuraman, Zeithaml, and Berry. 2013. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring

- Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Payne, A, 1213, *The Essence of Services Marketing (Pemasaran Jasa)*,. Andy, Yogyakarta
- Rasmansyah 2017, The effect of service quality and promotion to customer satisfaction and implication of customer loyalty in vehicle financing company in Jakarta Indonesia. *International Journal of Advanced Scientific Research* ISSN: 2456-0421 Volume 2; Issue 6; November 2017
- Rasmansyah 2017, The Effect Of Service Quality And Promotion To Customer Satisfaction And Implication Of Customer Loyalty In Vehicle Financing Company In Jakarta Indonesia *International Journal of Advanced Scientific Research* ISSN: 2456-0421 Volume 2; Issue 6; November 2017
- Resti Julia Rajagukguk, Kasmiruddin, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Bengkel (Kasus PT. Mewah Kencana Motor Pekanbaru)
- Riduwan & Engkos Achmad Kuncoro. 2014. Analisis Jalur. Cetakan ke enam. Bandung : Alfabeta.
- Rimma Roslika Situmorang, 2017, Pengaruh Bauran Pemasaran & Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru), *JOM FISIP* Vol . 4 No. 2 –Oktober 2017
- Rizki Fajar Kusumo Putro, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fixed-Wire Line Phone di Surakarta) Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Sandriana Marina, Andi Darmawati Indra Setiawan, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* - Vol. 01 No. 02, Juli 2014
- Schultz, D.E. and Schultz, H.F. 2004, *IMC the next generation: five steps for delivering value and measuring returns using marketing communication*, McGraw-Hill
- Sri R, 2015, The Effect of Promotion, Service Quality, Brand Image on the Satisfaction of the Tourists Visiting the City Palembang and the Implication on Their Loyalty to the Visited Resorts *Journal of Business and Economics*, ISSN 2155-7950, USA April 2015, Volume 6, No. 4, pp. 770-780.
- Sri Rahayu, 2015, The Effect of Promotion, Service Quality, Brand Image on the Satisfaction of the Tourists Visiting the City Palembang and the Implication on Their Loyalty to the Visited Resorts *Journal of Business and Economics*, ISSN 2155-7950, USA April 2015, Volume 6, No. 4, pp. 770-780

- Stoner, J & Edward F (eds), Manajemen Jilid I, terj. Alexander. Sindoro, Jakarta: PT Prahallindo
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, & R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Swastha, B& Sukotjo. 2007. Pengantar Bisnis Modern, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Taufiq Z. 2013, Pengaruh Kualitas Layanan &promosi Terhadap Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Speedy Instan, JEAM Vol XIINo.1/2013,
- Terry. George R. 2015. Manajemen Sumber daya Manusia, (Terjemahan. Afifudin), CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono F, Ph.D, 2014, Pemasaran Jasa, Andi, Yogyakarta
- Umi N. 2012. Penulisan Karya Ilmiah. Jakarta: Penerbit Genesis.
- Wyckof. 2006. Komponen & Dimensi Kualitas Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zaky N, 2016 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan & Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta) Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 02, ISSN :1693-0827
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2012. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed. Mc.Graw-Hill. Boston