

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew Tumangkeng, Gerardo.2013."Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manad". Jurnal EMBA, Vol.1(4): hal.78-85.
- Arikunto, Suharsimi.2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta:Rineka Cipta
- Badriyah, Mila.2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung:CV Pustaka
- Bela, D. et al.2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan*.Malang
- Dwi, A. dan Febrina R.,2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*.Surabaya
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*
- Griffin, Jill.2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*.Jakarta:Erlangga
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.Bandung:Alfabeta.
- Hudin, et al. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan*.Batu
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Kotler, R. Et al. 2009. *Manajemen Pemasaran Buku 1*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, R.et al.2014. *Manajemen Pemasaran jasa edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat
- Mauludin, Hanif.2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*.Jakarta:Elex Media Komputindo
- Nasution, M.Nur.2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghali Indonesia
- Nurmalasari.2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Profira Di Surabaya*.Surabaya

Panduan Aplikasi SPPS

- Parasuraman, R.et.al.2010. "*Servqual: A multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*". Journal of retailing, Vol64.pp12-40
- Putri.2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen*.Universitas Padjajaran
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy.2011. *Strategi Pemasaran, Edisi II*.Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*.Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Bisnis Pemasaran*.Yogyakarta: Andi
- Zeithaml, R.et.al.2009. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*.New York:McGraw Hill.
- Zeithaml, R.et.al.2011. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*.New York:McGraw Hill.

Situs Online:

- www.google scholar.com(diakses 1 Juli 2019)
- <https://scholar.google.co.id/Kualitaspelayanan>(diakses 7 Juli 2019)
- <https://scholar.google.co.id/loyalitaspelanggan> (diakses 12 juli 2019)
- <https://scholar.google.co.id/kepuasanpelanggan>(diakses 12 Juli 2019)