

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Abu bakar & Siregar 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2 hlm. 114-126.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd dan Miniard, DW. (2014). *Perilaku Konsumen*. Terjemahan. Jilid 1. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Fandi Tjiptono. (2012). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc. p.4.
- Griffin R. W. 2010. *Management* Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2011. *Management* Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Hair, et al. (2016). *Multivariate Data Analysis 6 Ed*. New Jersey: Pearson Education.
- _____. (2010). *Multivariate Data Analysis 6 Ed*. New Jersey: Pearson Education.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Ismi Munajilah. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual. *Jurnal Jurusan Teknologi Industri Pertanian - Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya*.
- Jogiyanto (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPF E.
- Kotler, P., & G. Armstrong. (2016). *Principle of Marketing* Edisi 15. Ebook: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* Edisi 13. Jakarta:

Erlangga.Lupiyoadi, Rambat. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat.

Lutfiana, Astri Ayu, Saryadi dan Andi Wijayanto.2014. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua.

Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Mahmud Machfoedz. 2015. Pengantar Pemasaran Modern. Yogyakarta: Upp Amp. Ykpn.

Muhson, Ali. (2015). Diktat Mata Kuliah: Aplikasi Komputer. Pendidikan Ekonomi FISE UNY.

Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya.

Jurnal Ekonomi Manajemen. Vol. 6, No. 2: 123-136. Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta:

Penerbit Pustaka Pelajar Sekaran, Uma.2013. Research Methods For Business, Edisi 4, Buku 1. Jakarta:Salemba Empat.

Solimun, (2005), Structural Equation Modeling (SEM) Aplikasi Software AMOS, Fakultas Starini, Hygid. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi PadaToko Basuki JayaYogyakarta). Skripsi Tidak Diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta.

Sugiyono. 2014. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

_____. 2017. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

_____. 2014. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

_____. 2011. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.

Supranto, J. 2016, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untu Menaikkan PangsaPasar, Jakarta, Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2012. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. (2012). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Raja Grafindo Persada.