

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Galuh Sancaya. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Adityo Laksono. 2015. *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya Menurut Para ahli*. Diambil dari: <http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>. (13 April 2020).
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Astuti, Leni. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank Jateng Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. Skripsi. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Awang, Pradana Zakaria . 2019. *Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di depo tanto 5*. Skripsi. Surabaya: STIAMAK Barunawati Surabaya.
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV.Pustaka.
- Basu Swastha. 2008. *Menejemen Pemasaran Modern. (edisi 2)*, Yogyakarta : Liberty-Yogyakarta.
- Dictio. 2017. *Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan?*. Diambil dari: <https://www.dictio.id/t/faktor-faktor-apa-saja-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan/14450>. (13 April 2020).
- Endratama, Dewanto. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Teh “Ndoro Donker”)*. Naskah Publikasi. Surakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamamdiyah Surakarta.

- Ghozali, Imam.2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi 6. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill.2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Highlight. 2019. *Cara Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen dan Indikatornya*. Diambil dari: <https://highlight.id/pengertian-definisi-maksud-tujuan-tingkatan-kepuasan-konsumen/>. (13 April 2020).
- Hurriyati, Ratih.2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Husein, Umar. 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*,Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Jurnal. 2020. *4 Indikator untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diambil dari:<https://www.jurnal.id/id/blog/indikator-kepuasan-pelanggan-untuk-bisnis/>. (13 April 2020).
- Kumpulan Pengertian. 2019. *Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli*. Diambil dari : <http://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html>. (13 April 2020).
- Manajemen SDM. 2019. *Pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli*. Diambil dari : <https://mnjmnsumberdayamanusia.blogspot.com/2019/06/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut-para-ahli.html>. (13 April 2020).
- Maulidin, Hanif.2010. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan / Organisasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Nasution, M.Nur.2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghali Indonesia.
- Parasuraman, R.et.al.2010. "Servqual : A multiple-item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of retailing*, Vol.64.pp 12-40. Hidayat, Rahmat. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. V tahun 2009.

- Riyadi. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada RumahMakan Spesial Sambal Di Surakarta*. Artikel Publikasi Ilmiah. Surakarta:Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Seputar Pengetahuan. 2016. *11 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli (Pembahasan Lengkap)*. Diambil dari: <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>. (13 April 2020).
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmawati, K. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*. Jurnal Manajemen hal 1- 16, Depok FE Universitas Guna Dharma.
- Suparyanto dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Suryana. 2008. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy.2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi II. Yogyakarta : Andi.
- , 2014. *Pemasaran Jasa*, Edisi II. Yogyakarta : Andi.
- , 2016. *Strategi Bisnis Pemasaran*, Edisi II. Yogyakarta : Andi.
- Vanessa Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.