

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bilika, F., dkk, 2016, *Service Quality and Customer Satisfaction in Mozambique Banking System. Journal of Marketing Management and Consumer Behavior*, Vol. 1.
- Derakhshanfar, Hasanzadeh, 2016, *The impact of customer experience and satisfaction on loyalty and word of mouth advertising in a Samen credit institution of Rasht. Internasional Journal of Humanities and Cultural Studies*, Vol. 1, 1398-1406.
- Dr.Juliansyah, Noor, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif*, Kencana Prenada Media Group.
- Fandy, Tjiptono, 2005, *Pemasaran jasa. Edisi 1*, Yogyakarta: Banyu Media Publishing.
- , 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*, Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Edisi Ketujuh*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, K. & Djati, S.P, 2011, *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien : Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.13, No. 1, Maret 2011: 32-39.
- Handi, Irawan, 2004, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kelima, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hasan, Ali, 2014, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS*, Yogyakarta.
- Hidayat, 2009, *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik, Analisis Data*, Jakarta: Salemba Medika.
- Henriawan, Desan, 2015, *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan studi*

- kasus pada toko cabang muffin wilayah bandung timur*, <http://ikopin.ac.id>.
- Ketut, Valien, Wira, Atmaja, 2017, *Teori dan Praktek Manajemen Keuangan*, Yogyakarta: ANDI.
- Lovelock, dan John, Wirtz, 2011, "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7", Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludin, Hanif, 2013, *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Priyatno, Duwi, 2016, *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*, Yogyakarta: Gava Media
- Sangadji, dan Sopiah, 2013, *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Singgih, Santoso, 2012, *Mengelola Data Statistik Secara Profesional. Penerbit PT Elex Media Komputindo*, Jakarta.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang, 2016, *Metodologi Penelitian*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta, ANDI
- Wedarini, Sinta, 2012, *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan telkom flexi*, Bali : Universitas Udayana, <https://plj.ac.id>.
- Winarti, Euis dan Primadiana, Tiffany, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalitas Konsumen*. *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 5 No. 2 November 2016 / ISSN 2252-9993.

Yulianingsih, Kurnia, Dian, dkk, 2013, *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan studi kasus pada pengguna jasa transportasi BPU*, Rosalia Indah, <http://www.nelity.com>.