

DAFTAR PUSTAKA

- Abillah, Willy, dan Hartono, Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) – Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Edisi pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Deitiana. (2011). *Manajemen Operasional Strategi dan Analisa (Services dan Manufaktur)*. Edisi Pertama. Mitra Wacana Mendia. Jakarta.
- Ghozalia, Imam. (2014). *Partitodoal Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Progam WarpPLS 4.0*. Edisi pertama. Undip. Semarang.
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indriantoro, Nur, dan Supomo, Bambang. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Cetakan ketiga. BPFE. Yogyakarta.
- Ivanauskiene, Neringa, (2014). Relation between Service Quality and Customer Loyalty: An Empirical Investigation of Retail Chain Stores in Emerging Markets, *American International Journal of Social Science*. 3(2): 113-120.
- Lesmana, Hendra, dan Hadiwidjojo, Djumilah, (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Kawasan Industri, *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 12(2): 222-229.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Muhidin, Sambas Ali, dan Abdurahman, Maman. (2007). *Analisis Korelasi Regresi, dan Jalur dalam penelitian (dilengkapi aplikasi progam SPSS)*, Cetakan Pertama. PT Prestasi Lamiran, Bandung.
- Nariswari, Rinda, dan Iriawan, Nur, (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi Mobile Broadband di wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian, *Jurnal Sains dan Seni ITS*. 1(1): 248-252.
- Noor, Juliansyah. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Edisi pertama. PT Grasindo. Jakarta
- Pangandaheng, Fony, (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Hadji Kalla Palu, *E-Jurnal Katalogis*. 3(2): 51-67.

- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Santoso, Singgih. (2012). *Analisis SEM Menggunakan AMOS*. Edisi Pertama. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-17. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan ke-3. Alfabeta. Bandung.
- Sumanto, (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Centakan pertama. CAPS. Yogyakarta.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian*. Cetakan pertama. Pustakabarupress. Yogyakarta.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Cetakan Pertama. Pustakabarupress. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang, dan Susanti, Fathonah Eka. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama. CAPS. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. (2016). *Statistika Deskriptif dan Probalititas*. Cetakan Pertama. CAPS. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius, Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi, dan Chandra, Gregorius. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Andi Offset.. Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2009). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi 1. Rajawali Pers. Jakarta.
- Usmara, Usi. (2008). *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogyakarta.
- Utami, Chistina Whidya. (2014). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Minh, Ngo Vu, and Huu, Nguyen Huan, (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in

- Vietnamese Retail Banking Sector, *Journal of Competitiveness*. 8(2): 103-116.
- Wiyono, Gendro. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Edisi pertama. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Wijayanti, Wahyu, dan Wahyono, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening*, *Management Analysis Journal*. 4(1): 50-57.
- Yusuf, Muri. (2014). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Edisi Pertama. Prenadamedia Group. Jakarta.
- Yuri, dan Nurcahyo, Rahmat. (2013). *TQM: Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Edisi Pertama. Indeks. Jakarta.
- Yulisetiari, Diah, (2014). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Restaurant Business in East Java, *International Journal of Business and Management Invention*. 3(5): 1-10.
- Zain, Taufiq, (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan, *JEAM*. 7(1): 104-115.