

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Assauri, Sofjan. (2013). *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Edisi Pertama. Rajawali Pers. Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harahap, Zera, dkk. (2014). *Citra Merek, Ekuitas Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Indomie Dikecamatan Malalayang 1 Barat Manado*. Jurnal Emba. ISSN: 2303-1174. Vol.2 No.2 Hal 859-870.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Media Pressindo. Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Erlangga. Jakarta.
- Kuswanto, Dedy. (2012). *Statistik untuk Pemula dan Orang Awam*. Laskar Aksara. Jakarta.
- Lovelock, C.H. & Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Muhidin, Sambas Ali dan Abdurahman, Maman. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Edisi Pertama. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Pemayun, T.G.I.D. dan Sudiksa, I.B. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Veranda Café*. E-Jurnal Universitas Udayana. ISSN: 2302-8912. Vol.3 No.12 Hal 3625-3641.

- Pereira, Daniel, dkk. (2016). *Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah di Dili Timor-Leste*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. ISSN:2337-3067. Vol.5 No.3 Hal 455-488.
- Pramana, I.G.Y. dan Rastini, N.M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. E-Jurnal Manajemen Unud. ISSN: 2302-8912. Vol. 5 No.1 Hal 706-733.
- Prayoga, P.B., dkk. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Ramayana Department Store di Kota Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud. ISSN: 2302-8912. Vol.3 No.10 Hal 2942-2959.
- Priyatno, Duwi. (2011). *Buku Pintar Statistik Komputer*. Mediakom. Yogyakarta.
- Ramenusa, Oktaviani. (2013). *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. DGS Manado*. Jurnal EMBA. ISSN: 2303-1174. Vol.1 No.3 Hal 1193-1202.
- Saleleng, N.C.M., dkk. (2014). *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. Jurnal EMBA. ISSN: 2303-1174. Vol.2 No.3 Hal 1057-1067.
- Sampelan, A.G., dkk.(2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kebijakan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Kawan Baru Mantos Manado*. Jurnal EMBA. ISSN: 2303-1174.Vol.3 No.3 Hal 170-179.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sawitri, N.P., dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan. ISSN: 2302-8890. Vol.7 No.1 Hal 40-47.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, Ujang, dkk. (2012). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. IPB Press. Bogor.
- Sumertana, I Wayan. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja 2014-2015*. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi. ISSN: 2354-6107. Vol.7 No.2.

- Sunyoto, Danang & Susanti, F.E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Caps. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Caps. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, G., dan Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Andi. Yogyakarta.
- Wibowo, Edy, Agung, dan Djojo, Adji. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Gava Media. Yogyakarta.