

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis. Edisi Revisi 2010*. Rineka Cipta. Jakarta
- Fasochah. 2013. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. Vol. 4 No. 34
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung
- Irawan. 2013. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening Pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1 No. 2. 1-8
- Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa – Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua. Jilid 1. Prehallindo. Jakarta
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Kotler, P. dan K. Keller. 2009. *Marketing Management*. Thirteen editon. Pearson Education, Inc. Terjemahan Bob Sabran, MM. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketigabelas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- _____. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kelimabelas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Kusmayadi. 2007. Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan STIE STAN Indonesia mandiri. *Jurnal Manajemen Bisnis* 2 (1). 55-58.
- Kusumawati. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffe Shop. *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol. 22 No. 2. 123-129

- Kusumadewi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko UD. Putra TS Majalengka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Akuntansi*. Vol 4 No. 2
- Lapasiang. 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Jurnal EMBA* Vol 5 No. 3 3068-3077
- Lovelock, C. dan J. Wirtz. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. PT. Indeks Gramedia Group. Jakarta
- Lovelock, C., J. Wirtz, dan J. Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*. Edisi 7. Jilid 2. Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta
- Marwanto. 2015. *Marketing Sukses*. Kobis. Yogyakarta
- Mohammad. 2009. *Hukum Asuransi Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung
- Pardede. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok. *Jurnal Manajerial* Vol 9 No. 1 21-30
- Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta
- Saraswati, S. Kumadji, dan Y. Abdillah. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Coffe Shop Starbucks Di Surabaya dan Kuala Lumpur). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 14 No.1
- Sembiring, Suharyono, dan A. Kusumawati . 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonalds Mt. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 15 (1). 7-9
- Setiyaningrum, J. Hidayat, dan Efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran – Plus Trend Terkini*. Andi. Yogyakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesepuluh. Alfabeta. Bandung
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung

Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran*. Andy Offset. Yogyakarta

_____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta

Tjiptono, F dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Penerbit
Andi. Yogyakarta

