DAFTAR PUSTAKA

Ari, Bayu. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variable mediasi.Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta. (Studi Kasus survey pada bus batik solo trans korirdor 2).

Abdullah, Haslyn Nasuha. 2014. Service Quality as Determinat of Costumer Loyalty, shool of distance education, Universiti Sains Malaysia, Malaysia. (studi kasus pada pengguna jasa telekom Malaysia)

Bennion, M. & Scheule, B. (2004).Introductory Foods (12th ed.). USA: Pearson prentice Hall Kotler, (2003), Principles of Marketing, Edisi Kesebelas. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Ghozali, I. 2013.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*.Edisi 8. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.

_____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi Kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Kotler, P. and Amstrong, G. (2006), Principles of Marketing, Edisi Ketujuh. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P dan Amstrong, G. 2008.*Prinsip-Prinsip Pemasaran*.Edisi 12.Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Lovelock C, Wirtz J, Mussry J. 2010.*Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi 7.Jilid 2. Penerbit Erlangga. Jakarata.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

_____. dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Edisi. Jakarta.

Masri. 2009. *Metode Penelitian Survei*. Penerbit LP3ES. Jakarta.

Mischitelli, V. (2000). Your new restaurant (2nd ed.). Canada: Adams Media Cooperation.

Parasuraman (1996), A., Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation. The Free Press.

Peter, J.P, Olson J.P. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*.Edisi 9. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Priyatno, D. 2012.*Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*.CV Andi Offset.Yogyakarta.

Riduwan dan Kuncoro A.E. 2014.*Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Penerbit Alfabet. Bandung.

Setiawan, Heri. 2016. "Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan kepercayaan Terhadap Kepuasanpelanggan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada Nasabah koperasi Rejo Agung sukses cabang Ngaliyan". *Jurnal Ekonomi*. FakultasEkonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

_____. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Swastha, Basu. 1993. *Manajemen Penjualan*. Edisi 3. Penerbit BPFE. Yogyakarta.

Tjiptono, F., 2008, Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Edisi 1.Penerbit Andi Offset.Yogyakarta.

_____ dan Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Penerbit CV andi Offset. Yogyakarta.

_____ 2014.*Pemasaran Jasa*. Penerbit CV andi Offset. Yogyakarta.

_____ dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4 Penerbit CV andi Offset. Yogyakarta.

Vijay, S. 2012. The impact of service Quality on Costumer Satisfaction and Loyalty in Indian Banking Sector:an Empirircal Study Through SERVPERF (Studi Kasus pada nasabah bank india). Jurusan Manajemen, sona colloge of technology, Tamilnadu, India.

Wiharyo, Sigit. 2017.Pengaruh Kualitas Layanan dan harga Terhadap Loyalitas pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel mediasi Pada Pelanggan citilink di bandara internasional penerbangan domestik djuanda.*Skripsi*.Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

Zeithmal, V.A., Bitner,M.J., & Gremler, D.D. (2007). Service Marketing.New York: McGraw-Hill/Irwin.