

DAFTAR PUSTAKA

- Aldy, N. dan T, Djatmiko. 2014. Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (STUDI KASUS PT. INDOSAT).
https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/107261/jurnal_eproc/citra-merek-dan-kepercayaan-merek-serta-pengaruhnya-terhadap-loyalitas-merek-studi-kasus-pada-pt-indsat.pdf.
- Assauri, S. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta. Lembaga Fakultas Ekonomi UI.
- Deddy R, H. Dan Muhammad, R, F. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan:(Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). <http://jwm.ulm.ac.id/id/index.php/jwm/article/view/16>.
- Ellys, C., N. Endo, W., Thomas, Dan Kaihatu 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5ASEC Surabaya. <http://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/view/18423>.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. 1992. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Husein, U. 2008. “Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan Paradigma Positivik dan Berbasis Pemecahan Masalah”. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Marketing Management (13th ed.)*. New Jersey :Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 8. Jilid 1. Terjemahan Iman Nurmawan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid Satu*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- McDougall, G. and Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services:putting perceived value into the equation. *Journal of Services Marketing*. 14(5), 392-410.

- Mochamad, A. 2012. Kepercayaan Merek, Kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya. <https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/view/161>.
- Mustafa, Z. 2009. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Graha Ilmu. Jakarta
- Mukarom, M. S. dan I. Khasanah. 2012. Analisis Pengaruh Nilai Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/1082>.
- Nugroho, J. S. 2003. *Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi untuk strategi dan penelitian Pemasaran*. Jakarta. Prenanda Media.
- Narimawati, U. 2008. “*Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Teori dan Aplikasi*”. Agung Media. Bandung.
- Palenawa, P. 2014. Kualitas Layanan Dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Cabang Pembantu Pali. *Journal EMBA*. 2(3), 185 – 197.
- Parasuraman A. (2008). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp 12-40.
- Pieter, P., L. Kawet. Dan M. Tielung. 2014. Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Pembantu Cabang Palu. *Journal EMBA* 2(3): 185-197.
- Reichheld, F.F. dan Sasser, W.E., Jr (1990). Zero Defections : Quality Comes to Services, *Harvard Business Review*, September/October, pp.105-111.
- Sandriana, M. Andi, D. I. Setiawan. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines PT.Garuda Indonesia. <https://www.neliti.com/id/publications/113164/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-loyalitas-pelanggan-pada-perusahaan-penerba>.
- Santoso, S. 2000. “*Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*”. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi cetakan kelima*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Siagian, A. A. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung, Unpublished. Tesis S2. Magister Manajemen Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Cetakan ke dua puluh. Bandung: ALFABETA
- Sulastiyono, A. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.

Gaspersz, V. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Wahyuningrum. 2005. *Buku Ajar Manajemen Fasilitas Pendidikan Yogyakarta*. Yogyakarta: FIP UNY.

yasbudaya. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Debitur Bisnis Mikro Bank Bri (Studi Empiris Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bandarjaya). <http://digilib.unila.ac.id/22700/>.

