

DAFTAR PUSTAKA

- Adya. B dan Atep. 2008. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Ali. Z.H. 2008. *Hukum Perbankan Syariah. Edisi 1*. Cetakan 1. Sinar Grafika. Jakarta.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina.2010. “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”, (<https://www.google.com/search?q=penelitian+dwi+aryani+dan+rosita++2010&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>)
- Asakdiyah, Salamatin. 2010. “*Analisis Pembentukan Trust Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan toko Swalayan*”, (<https://www.scribd.com/doc/49765558/Analisis-Pengaruh-Citra-Kualitas-Layanan-Dan-Kepuasan-Terhadap-Loyalitas-Pelanggan>)
- Assauri, Sofyan. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Abdi Tandur.
- Bandu, Muh Yunus. 2014. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*”, (<https://www.scribd.com/doc/231324604/Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kepuasan-Pelanggan-Pada-Pt-Pln-Persero-Rayon-Makassar-Barat>)
- Budianto, Teguh dan Fandy Tjiptono, 2007. *Pemasaran Internasional*. Edisi I. BPFE : Yogyakarta
- Dezil, Mega dan Yasri, Abror. 2008. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BRI (Persero), TBK Kodya I Padang Panjang*”, (<http://dunia-info-ilmiah.blogspot.co.id/2011/07/skripsi-ekonomi.html>)
- Fasochah dan Hartono. 2013. “*Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Study pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)*”, (<http://www.e-jurnal.com/2016/03/analisis-pengaruh-kepercayaan-dan.html>)

- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan penerbit-Undip
- J.J. Lenzun, Massie dan Adare. .2015. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel”, ([https://www.google.com/search?q=Pengaruh+Kualitas+Produk%2C+Har ga+dan+Promosi+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan+Kartu+Prabayar+Te lkomsel&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b](https://www.google.com/search?q=Pengaruh+Kualitas+Produk%2C+Harga+dan+Promosi+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan+Kartu+Prabayar+Telkomsel&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b))
- Kotler dan Amstrong. 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran . Jilid I*. Diterjemahkan oleh Damos sihombing. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Diterjemahkan oleh Amanah dan Dita. Jakarta : PT Prenhalindo
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran . Jilid dua*. Diterjemahkan oleh Benyamin Mohan : Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi. R. 2008. *Manajemen Pemasaran jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat. Jakarta
- Mohammad. 2012. (<http://www.bprsarthasuryabarokah.com/profil-perusahaan/>)
- Mowen, J. C. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Diterjemahkan oleh M. Minor. Jakarta : Erlangga.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 2013. “*SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*,” Diterjemahkan oleh Anindita, Salemba Empat. Jakarta
- Payne. A. 2008. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Andi. Yogyakarta
- Prasetyo, Widiyato B. 2013. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Study Pada Swalayan Luwes Purwodadi)*”, (<http://eprints.dinus.ac.id/5069/1/12708.pdf>)
- Priyono, Anggun Dwi. 2015. “*Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Museum Sangiran Kabupaten Sragen*”, (<http://lib.unnes.ac.id/6077/1/7751.pdf>)

- Septria, Revita. 2013. *“Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan atas Pengembangan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda motor Honda Vario Techno di Kabupaten Pasaman Barat”*, (<http://www.e-jurnal.com/2014/11/pengaruh-kepercayaan-dan-kepuasan-atas.html>)
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV.Afabeta Bandung:Stanton,William, J.1998
- Suharsimi. 2008. *Metode pengumpulan data*. Salemba Empat. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Stategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2006. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Triyono. 2015. *Pedoman penulisan skripsi skripsi dan tugas akhir*. Manajemen UNIMUS. Semarang
- Wijayanti, Wisdha Ratih Trisnawati.2014. *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Study pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang)”*, (http://eprints.dinus.ac.id/8696/1/jurnal_13214.pdf)