

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar M.M and Parvez. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*, ABAC Journal, Vol. 29, No.1.Januari, 24-38.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valerie A, (1996). *Services Marketing*. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill.
- Buchari Alma, (2011), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Chenhall, Robert H, dan Deigan Morris, 1986, “*The Impact of Structure, Environment, and Interdependence on the Perceived Usefulness of Management Accounting Systems*”, *The Accounting Review*, No 1, pp.16–35.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Griffin, Jill, (2002), *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabet, Bandung.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip , dan Gary Amstrong. 2012 . *Principles Of Marketing*, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.
- Kotler, Philip.2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Oliver, Sandra. 2007. “ *Strategi Public Relations*”. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998
- Pujawan, I., N., dan Mahendrawathi. (2010). *Supply Chain Management*, Edisi Kedua, Guna Widya, Surabaya.
- SERVQUAL : *A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.  
Bandung: Alfabeta.

Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business* (Metode Penelitian Untuk  
Bisnis). Jakarta: Salemba Empat

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian , Andi  
Offset, Yogyakarta.