

DAFTAR PUSTAKA

- Browne M.W. dan R. Cudeck (1993), "Testing Structural Equation Model, Sage, Publication.
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia
- Danang Sunyoto. 2014. Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Yogyakarta : CAPS.
- Fandy Tjiptono, 2006, Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fornell, C., & Larcker D.F. (1981). 'Evaluating Structural Equation models with unobservable variables and measurement error'. Journal of Marketing Research, 18(1).
- Gerson, Richard F. 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Cetakan kedua, Jakarta: PPM.
- Griffin, Jill, 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Erlangga, Jakarta.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua." Derema Jurnal Manajemen, Vol. 2, No. 1
- Hamidi. 2005. Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian. Malang: UMM PRESS
- Hurriyati, Ratih, 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Alfabeta, Bandung.
- Isbandono, Prasetyo. 2009. Loyalitas Pelanggan : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Syaiful Anwar Malang. Universitas Negeri Surabaya
- Istijanto, M.M., M.Com. (2005), Riset Sumber Daya Manusia, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan, 2005. Hermawan Kartajaya On Positioning, Mizan, Jakarta
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Kountur, Ronny. 2008. Manajemen Risiko Operasional Perusahaan. Jakarta: Pendidikan Pembinaan Manajemen
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. 2006. Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Mosahab, R., Mahamad, O., Ramayah, T., 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *Int. Bus. Res.* 3, 72–80.
- Rusdarti. (2004). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 13, Juli, 54-65.
- S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. Judul : Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta.
- Santoso, Tjiptono, 2001, Riset Pemasaran Jasa, Andi Offset, Yogyakarta
- Sumarwan, Ujang. (2003). “ Perilaku Konsumen “. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sunyoto, D. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : CAPS
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suprayogo, I. (2001), Metodologi penelitian sosial. Rosdakarya, Bandung