

Daftar Pustaka

- Agustina, Vina, 2012, "*Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan nilai pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Joglosemar Bus*", Semarang: skripsi Universitas Diponegoro,.
- Ardhana, Oldy ,2010," *Analisis pengaruh kualitas Pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan*", Semarang: skripsi Universitas Diponegoro.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, 2010, "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*", Jakarta: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Universitas Indonesia.
- Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Gusti, 2014, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR HOKI DI KABUPATEN TABANAN*". Denpasar: Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- Chieh Hu, Kai and Mei Chieh Huang, 2011, "*Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal*", Taiwan: International Journal of Operations Research.
- Chitami Puti, Widya, 2013, "*Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan inap rumah sakit Otorita Batam*". Bandung: skripsi Universitas Widyatama.
- Ellena, Frieda, 2011, "*Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang* ", Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Gaffar, Vanessa 2007, "*CRM dan MPR Hotel*", Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Edisi Revisi dan Terbaru. Diterjemahkan oleh Dwi Kartini Yahya*, Jakarta: Erlangga.
- Hamad, Saleem and Naintara Sarfraz Raja, 2014, "*the Impact of Service on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan*", Pakistan: Foundation University Islamabad.
- Kasuma Dewi, Nila dan Gus Andri, Sepris Yonaldi, Skripsi FE, 2012, "*Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline Hand and body Lotion Dikota Padang*", Padang: Jurnal manajemen dan kewirausahaan.

- Kotler P, Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran Edisi kedua Belas Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulani Utami, Mira, dan Ayu Noviani Hanum, 2010, " *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Word Of Mouth Mahasiswa Unimus* ", Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Mu'azu Saidu Badara et al, 2013, " *Direct Effect of Service Quality Dimensions on customer Satisfaction and Customer Loyalty in Nigerian Islamic Bank* ", Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, Universiti Utara Malaysia.
- Sugihartono, Joko, 2009, " *Analisis pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan* ", Semarang: Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Prinsip & Dinamika Pemasaran*, .Yogyakarta: Edisi Pertama. J & J Learning,