

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, M. Fiqih Aziz, 2014. *Hubungan Kuakitas Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen Pada CV. MULIA FROZINDO SIDOARJO*. UIN 6666 Sunan Ampel Surabaya.
- Ade Erwanda Redita Liga, dkk, “*Pengaruh Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen SPBU*” 44-507 06 (Studi Wilayah Kec. Argomulyo, Kel. Tegalrejo Kota Semarang)
- Ardiyanto, Febriani Gilang, dkk, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk TV LCD Samsung Di Elektronik Solution Jaya Supermall Semarang*. Universitas Pnadanaran Semarang. (Dimensi Kualitas Pelayanan).
- Aryani, Dwi, dan Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. (Bisnis & Birokasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 12 No. 2.
- Erwanda, Liga Ade, Redita, dkk, 2014. “*Pengaruh pelayanan, Kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen SPBU 44-507 06*.”
- Fandi Tjiptono, 2004. “*Manajemen Jasa*”. Yogyakarta : Andi.
- dan Gregorius Chandra. “*Service Management Meningkatkan Layanan Prima*”. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- 2011. “*Pemasaran Jasa*”. Malang : Bayumedia.
- Kotler, Philip, dan Kevin, Lane Keller. 2013. “*Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas Jilid 2*”. Pearson Education.
- Lovelock, H Christope, and Wright, K Lauren. 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa Agus Widyanono, Cetakan Kedua, Jakarta : PT. Indeks.

- Putra Pratama Rizki , Herianingrum Sri, 2014 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*” JESTT Vol.1 No. 9
- Putri, Resita Widya, Suharyono, dan Dahlan, Fanani. 2015. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada pelanggan Auto2000 Waru Surabaya)*”. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.1 No.1.
- P. Sigit Dimas Reza, 2014. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus pada IFI Futsal Bandung)*”. Universitas Telkom
- Riduwan, dan Engkos, Achmad Kuncoro. 2013. “*Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*”. Bandung: Alfabeta.
- Saidani, Basrah, dan Samsul, Arifin. 2012. “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vo.3, No. 1.
- Sawitiri Putu Ni, dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accomodation di Ubud*” Jurnal Manajemen , Strategi Bisnis , dan Kewirausahaan Vol 7, No.1.
- Sugiyono. 2009. “*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*”. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. “*Statistika untuk Penelitian*”. Bandung: Alfabeta.
- Wedarini Ni Made Sinta, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi*.