

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Vina,2012,“*Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan nilai pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Joglosemar Bus*”,Semarang:skripsi Universitas Diponegoro.
- Anderson et al (1997) dan Edvardsson, et al(2000), *Pemasaran JasaPrinsip,Penerapan dan Penelitian*”; Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Ardhana, Oldy ,2010,“*Analisis pengaruh kualitas Pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan*”,Semarang: skripsi Universitas Diponegoro.
- Aryani, Dwi dan Rosita, Bisnis dan Birokrasi, “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*” Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei-Agus 2010, hlm. 114-126, Vol. 17, No.2, ISSN 0854-3844
- Basrah Saidani & Samsul Arifin.“*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*”.Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi). Vol. 3, No. 1, 2012
- BII *Finance Annual Report 2014*, “*Kebersamaan Untuk Menjadi Yang Terdepan*”
- Danang, Sunyoto. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta:Penerbit PT.Buku Heru. 2012
- Fornell, et al (2005), “*Pemasaran Jasa-Prinsip,Penerapan dan Penelitian*”; Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Griffin, Ricky W. and Ronald J. Ebert. (2006). *Business*. New Jersey: pearson.
- Hamad Saleem and Naintara Sarfraz Raja, “*The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyaltyand Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan*”,*Middle-East Journal of Scientific Research 19* (5): 706-711, 2014ISSN 1990-9233
- Jill, Griffin. (2005),“*Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*”. Jakarta : Erlangga.
- Kapferer&Laurent (2005), “*Pemasaran Jasa-Prinsip,Penerapan dan Penelitian*”; Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kotler Philip (2000), *Marketing Management*, Edisi Millenium, Volume 2, LPFE, Jakarta

- Kotler Philip & Gary Armstrong (2012). *Principle of marketing*. Upper Saddle
- Kotler Philip & Kevin Lane Keller (2006). *Marketing Management*. 12th Edition. Prentice Hall, Jakarta
- Kotler Philip (2012), “*Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*”; Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kotler, Philip & Kevin, Keller (2010). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- Lewis dan Boom (2005), *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lovelock & Yip (1996), “*Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*”; Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Mosahab, Rahim, Osman Mahamad and Ramayah, “*Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*” *International Business Research*, Vol. 3, No.4 October 2010 (2010)
- Malhotra, Naresh K., 2005. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Edisi Keempat Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Nugroho, Triyandri, Novemy, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta)*”, *Jurnal Paradigma* Vol.12, No. 02, Agustus 2014-Januari 2015 ISSN: 1693-0827
- Parasuraman and Zeithaml (1988), *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Volume 64. Number 1.
- Payne, A. (2007), *Service Marketing*, Edisi ke I, Alih Bahasa; Fandy Tjiptono, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulayman, Maria, Margaretha, “*Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Customer Service Satisfactio Serta Pengaruh Customer Satisfaction dan Trust Terhadap Customer Loyalty BCA Surabaya*” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol.1 No.1 (2012)

Sawitri, Ni Putu dan Ni Nyoman Kerti YasaAbdulah Jawas,"*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud*" Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 7,No. 1, Februari (2013).

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2005). *Service Quality & Statisfaction*. Edisi II. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta : penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia

Tatuil, Anggreiny,"*The Impact Of Service Quality and Trust To Customer Loyalty ThroughCustomer Satisfaction at Bank BCA Manado*", Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal.1182-1188

<http://otomotif.kompas.com> diakses pada tanggal 15 Oktober 2015 pukul 21:05 WIB

<http://news.detik.com//suara-pembaca> diakses pada tanggal 21 Desember pukul 17:58 WIB

<http://www.kaskus.co.id> diakses pada tanggal 21 Desember 2015 pukul 18:01 WIB