

DAFTAR PUSTAKA

- Basith, Abdul, Kumadji, Srikandi dan Hidayat, Kadarisman. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pans *Pancake and Waffle* di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.11, No. 1
- Dutka, A. 2001. *AMA Handbook for Customer Satisfaction*. USA : NTC Business Book
- Gaspersz, V. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga
- Hasan Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin Lane., 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. Jakarta : Indeks
- Kotler, P. Dan Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kuncoro. Mudrajat.2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Christopher H., dan Wright, Lauren K., 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-2. Jakarta : Indeks

- Murtiyanto, Kurniawan, Rizky, Rochman Fatchur, dan Susilowati Christin. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada Pengembang PT Araya Bumi Megah Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 12 Nomor 1
- Riwidikdo, Handoko. 2013. *Statistik Kesehatan*, Cetakan ke-1. Yogyakarta : Rohima Press
- Sunyoto, Danang dan Susanti, Eka Fathonah. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Saputra, Ilhami, Falla. 2013. Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 11 Nomor 3
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan ke-13. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan ke-21. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS
- Suwandi, Sularso, Andi dan Suroso, Imam. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. *JEAM*. Vol.XIV.
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran*. Malang: Bayu Media Publishin