

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC Journal*, 29(1).
- Albrecht, K., & Zemke, R. (1985). Instilling a service mentality: like teaching an elephant to dance. *International Management*, 40(1), 61-67
- Alma, B. (2010). *manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. bandung: alfabeta.
- Arikunto, S. (2012). Dasar-dasar evaluasi pendidikan edisi 2. *Jakarta: Bumi Aksara*, 344.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2).
- Bahar, O., Goffer, T., & Burdman, S. (2009). Type IV pili are required for virulence, twitching motility, and biofilm formation of *Acidovorax avenae* subsp. *citrulli*. *Molecular Plant-Microbe Interactions*, 22(8), 909–920.
- deming, w. e. (1982). Guide to Quality Control. *Cambrige: Massachussetts Institute Of Technology*.
- Fandy, T. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. *Andi. Yogyakarta*.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desrtasi Ilmu Manajemen*.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21.
- Gasperz, V. (2002). ISO 9001: 2000 and Contunial Quality Improvement, PT. *Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*.
- Geladi, P., & Kowalski, B. R. (1986). Partial least-squares regression: a tutorial. *Analytica Chimica Acta*, 185, 1–17.
- Ghozali, I., & Lantan, H. (2012). *SMART PLS 2.0*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, L. L., & Butler, J. (2005). *Teaching games for understanding: Theory, research, and practice*. Human Kinetics.
- Hallowell, R. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*.
- Irawan, B. (2003). Membangun agribisnis hortikultura terintegrasi dengan basis

- kawasan pasar. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 21(1), 67–82.
- Irawan, H. (2003). Indonesian Customer Satisfaction. *Jakarta: Elex Media Komputindo*.
- Jarvis, P., Holford, J., & Griffin, C. (2003). *The theory and practice of learning*. Kogan Page London.
- Juran, J. M. (1998). Section 2—how to think about quality. *Juran's Quality Handbook, 5th Ed., McGraw-Hill, New York, NY*, 3–4.
- Kotler, P. (2005). The role played by the broadening of marketing movement in the history of marketing thought. *Journal of Public Policy & Marketing*, 24(1), 114–116.
- Kotler, P dan Keller, K.L., (2009). Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Principles of Marketing (16th Global Edition)*. Harlow: Pearson.
- Li, J. J., Hartono, D., Ong, C.-N., Bay, B.-H., & Yung, L.-Y. L. (2010). Autophagy and oxidative stress associated with gold nanoparticles. *Biomaterials*, 31(23), 5996–6003.
- Lupiyoadi, R. (2009). Manajemen Pemasaran Jasa: Jasa Teori dan Praktik. *Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat*.
- Notoatmodjo, S. (2010). MPKJ: RC (2013). Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Puspitasari, D. (2006). *Analisis pengaruh persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang (Studi kasus pada maskapai penerbangan garuda keberangkatan Semarang)*. program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Rahyuda, I. K. (n.d.). *Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar*. 19–28.
- Rangkuti, F. (2002). *Creating effective marketing plan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Samuel, H., & Wijaya, N. (2009). Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, and Loyalty Pada PT Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 9(1), 23–27.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Pearson educación.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Research*

Methods for Business). Buku.

- Semuel, H., & Wijaya, N. (2009). Service quality, perceive value, satisfaction, trust, dan loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 23–37.
- Sugiyono. (2010). *prof. dr. sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. intro (PDFDrive).pdf*.
- Sugiyono. (2011). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. bandung: Alfabeta.
- Sukotjo, H., & Radix, S. A. (2010). Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(2), 216–228.
- Sumiharyati, S., & Arikunto, S. (2019). Evaluasi program in-service training guru SMK di BLPT Yogyakarta. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 7(2), 160–173.
- Sutisna, 2003, *Prilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasran*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- welch, R. H. (2010). *The Romance of Education. Western Islands: Western Islands; First Edition*.
- Wijayanti, A. (2008). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang)*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33–46.