

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Angelova, Biljana and J. Zekiri. 2011. "Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model)". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. October 2011, Vol. 1, No. 3
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan F. Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan sarana prasarana Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei - Agustus 2010, hlm. 114-126.
- Cornelia, Ellys S.; N. Veronica S.; E.W. Kartika; dan T.S. Kaihatu. 2008. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan sarana prasarana TERHADAP Loyalitas Pelanggan di Laundry 5asec Surabaya" *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 4, No. 2, September 2008: 45-57.
- Festus, Nsobiari Awara; Anyadighibe, J. Amaechi. 2014. "Relationship Between Customer Satisfaction and Loyalty: a Study of Selected Eateries in Calabar, cross River State". *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol 5, No 9, January 2014.
- Fitri, A dan M. Anny. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia Bergambar*. Makassar: Galeri Lontara.
- Ghozali, Imam & Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling. Teori, Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Lisrel 8.80*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2004. "Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos Ver.5.0". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hafeez, Samraz and Muhammad, Bakhtiar. 2012. "The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan". *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3 No. 16 [Special Issue – August 2012].

- Japarianto, Edwin; P. Laksmono; dan N.A. Khomariyah. 2007. "Analisa Kualitas pelayanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3, No. 1, Maret 2007: 34-42.
- Kotler, Philip & K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher; J. Wirtz; dan J. Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, Dina. 2013. Analisis Kepuasan Peserta Kursus Kecantikan di Johnny Andean School & Training Mal Ska Pekanbaru. *E-Jurnal repository.unri.ac.id*. Palembang: Universitas Sriwijaya
- Mansur, T. 2008. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe". *Tesis*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Manullang, Ida. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan sarana prasarana Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan". *Tesis*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Mardikawati, Woro dan N. Farida. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013.
- Osman, Zahir and I. Sentosa. 2013. "Mediating Effect of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Rural Tourism". *International Journal of Economics Business and Management Studies – IJEBMS*. Vol. 2, No.1 (January, 2013) 25-37.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rusandi, Edi. 2004. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di PT Omedata Electronics Bandung". *Tesis*. Bandung: Universitas Widyatama.

- Saleem, Hamad and N.S. Raja. 2014. "The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan". *Middle-East Journal of Scientific Research* 19 (5): 706-711, 2014.
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sihombing, Chandra. 2009. "Analisis Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Persampahan di Kota Pemantangsiantar". *Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume VI, No. 1 Maret 2009, hal. 39-59.
- Sitinjak, T.; D. Durianto; Sugiarto; dan H.I., Yunarto. 2004. *Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soegoto, Eddy S. 2010. *Entrepreneurship Menjadi Pebisnis Ulung. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang (editor). 2012. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Seri 2. Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Wibowo, Suko A. 2009. "Pengaruh Pelayanan Jasa Indosatm2 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. Indosat Tbk Medan Perjuangan)". *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Wiratama, Davy Dwijaya. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Ashar Elektronik Kendal". *Abstraksi Jurnal*. Diakses dari http://eprints.dinus.ac.id/8803/1/jurnal_13558.pdf