

## DAFTAR PUSTAKA

- Anandya, Dudi dan Supriyadi, Heru. (2005). *Riset Pemasaran; Prospektif dan Terapan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Anwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Basu Swastha, 2000, *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*, Jakarta: Liberty.
- Basu, Swastha DH., Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ke-tigabelas, Yogyakarta: Liberty Offset,
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New york: The Free Press
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana.
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Danim, Sudarman. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia
- Fandi Tjiptono.2000. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono.(2004). *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Malang.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2002.*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc*

- Gujarati, Damodar, 2003, *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, Ketut, and Sundring Pantja Pantja Djati. "Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja – Bali)" VOL.13, NO. 1 (March 2, 11AD): 32–39.
- Ishak, 2011. "*Peran Mediasi Switching Cost Pada Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas*", Siasat Bisnis, Volume 15 hal 55-56.
- Jiang, Hongwei, and Yahua Zhang. "An Investigation of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in China's Airline Market." *Journal of Air Transport Management* 57 (October 2016): 80–88. doi:10.1016/j.jairtraman.2016.07.008.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1996, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control*. Terjemahan. Edisi kedelapan, jilid I, Penerbit Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Kotler Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- Lau, Geok Then and Sook Han Lee. (1999). "*Consumers Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty*". *Journal of Market Focused Management*.
- Lupiyoadi, Rambat, (2013): *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ningsih, Suhesti. "PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN SOLOCOM DI SURAKARTA." *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis* 15, Nomor 2 (Desember 2011): 101–8.
- Notoatmodjo, S. 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta

- Payne, Adrian. (2000). *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta
- Putro, Rizki Fajar Kusumo. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI." *FAKULTAS EKONOMI*, Agustus 2009. <http://eprints.ums.ac.id/36744/28/naskah%20publikasi.pdf>.
- Santoso, Septiadi, and Henign Widi Oetomo. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LABORATORIUM KLINIK POPULER SURABAYA." *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* 2 No. 6 (2013). <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/downloadSuppFile/246/136>.
- Sarwoko. 2007. *Statistik Inferensi Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc
- Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- William J. Stanton. 1984. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta. Erlangga
- Wong, Amy, and Amrik Sohal. "Service Quality and Suxtomer Loyaltu Perxpestivex on Two Levelx of Retail Relationxhipx." *Department of Management, Monaxh Univerxitu, Saulfield Eaxt, Vistoria, Auxtralia* VOL. 17 NO. 3 2003, p. 493–313, g MSB UP LIMITED, 0887–6043, DOI 10.1108/08876040310486283 (n.d.). doi:DOI 10.1108/08876040310486283.