

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid , Rio Bagus Firmansyah, *Kualitas Pelayann Transportasi Publik*, Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.3, No.2, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UNAIR, 2015.
- Audistiana, Afifah, dkk, *Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Delta Fishing Sidoharjo*, Jurnal Manajemen Branchmark, Vol.3, ISSUE.3, Prodi Manajemen, Univ. Bhayangkara Surabaya, 2017.
- Harfika, Jarliyah dan Nadiya Abdullah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasikitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*, Jurnal Balance, Januari 2017Vol.24, No.1, fakultas Ekonomi Univ Muhammadiyah Aceh, Aceh, 2017
- Kasmir, *Customer Services Excellent*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2017.
- Kotler, Philip dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta, Erlangga, 2004.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Erlangga, 2009, hal.
- M.M, Akbar dan Parvez, *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*, Jurnal ABAC, Vol.29, No.1, 2009.
- Mahmud *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung, CV.Pustaka Setia, 2011.
- Mamang , Ettadan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, ANDI, 2013.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, Pustaka Setia, 2015.
- Mulyadinata, Andy, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandar Lampung*, Jurnal Bisnis

- Darmajaya, Vol 1, No 1, Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Univ Saburai, Bandar Lampung, 2015.
- Nasution, Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2015, hal.,2
- Paramitha Wendha, A.A Ayu Atika, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*, Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan, Vol.7, No.1, Progam Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Bali, 2013.
- Purnamasari, Ynry dan Putu Nina madiawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yang berdampak pada Loyalitas Konsumen di Mc donalds cabang Cibubur Jakarta*, Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis, Vol.1 No.2, Telkom University, Bandung, 2014.
- Ratmik, dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2007.
- Soetomo, *Strategi-Strategi Pembangunan Masyarakat*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2008.
- Srijani , Ninik dan Achmad Sukma Hdidayat, Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Aston hotel Madiun Hotel & Conference Center, jurnal penelitian ekonomi WIGA, maret 2017, Vol.7.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Yogyakarta, ALFABETA, 2014.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta, ALFABETA, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sujarweni, Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta, PT. Pustaka Baru, 2015.
- Sumertana, I Wayan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt Singaraja*, Jurnal Progam Studi

Pendidikan Ekonomi, Vol 7, No 2, Prodi Pendidikan
Ekonomi Fakultas Ekonomi Univ Pendidikan
Ganesha, Singaraja, 2016

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, ANDY,
1996.

Tjiptono, Fandy, *Strategi pemasaran*, Yogyakarta, ANDI,
2000.

