

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2007.
- Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*, BPFE Universitas Diponegoro, Semarang, 2006.
- Desan Henriawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur)*, Copetition, Volume VI, Nomor 2, Universitas Sebelas April, 2015.
- Ernani Hadiyati, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)*, Jurnal Manajemen Vol 2 No.2 ISSN: 2085-0972, Universitas Gajayana Malang, 2010.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta, 2015.
- Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, BP Undip, Semarang, 2005.
- Mahfudhin, *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Karya Tani Unit Tumpang Malang*, fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya Malang, 2009.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 2012.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan: Hendra Teguh, Ronny Rusli dan Benjamin Molan. Edisi Milenium, Jakarta, 2008.
- Purbayu dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2005.

- Rini Dwiyani Hadiwidjaja, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil*, Jurnal Ilmu Akuntansi Vol. 10 No. 2, Universitas Terbuka, 2017.
- Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997.
- Sirhan Fikri, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Universitas Merdeka Malang, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2008.
- \_\_\_\_\_, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2005.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2003.
- Tjiptono, dkk, *Pemasaran Strategik*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2008.
- Toto Syatori dan Nanang Ghozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2012.
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, Ghalia Indonesi, Bandung, 2011.
- Yulia Larasati Putri dan Hardi Utomo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi*

*pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa), Among Makarti  
Vol.10 No.19, STIE AMA Salatiga, 2017.*

