

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto Hartanto. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Andi Ofseet, 2015.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.
- Barnes, James G. *Customer Relationship Manajemnt*. Yogyakarta: Andi Ofseet, 2003.
- Dharma, Robby. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang*. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi, Vol.6, No.2, (2017).
- Dulhatif, dkk. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Noken Mulia Tama*, Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol, No.2 (2016).
- Ghozali, Imam. *Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* terjamahan Dwi Kratini Yahua. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Henriawan, Desan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Toko Cabang Mufin Bandung Timur*, Copetition, Volume VI, No.2, (2015)
- Hyuningrat, Ananto dkk. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya*, Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol, No.2 (2015).
- Irawan, Handi. *Indonesian Customer Satisfaction Membedah Strategi Kpuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Ofseet, 2008.
- Khotler, Philip dan G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- \_\_\_\_\_, Philip dan Kevin L. Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi ketiga belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2009.

- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN, 2001.
- Loverlock, Christopher dkk. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi, Prespektif Indonesia jilid 2 Edisi 7*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi Edisi tiga*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Mardiana , Andi dan Nur An Kasim. *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan ButIK Busana Muslim Anisa*. Jurnal Li Falah Studi Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol 1, No 2, (2016).
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonosia, 2005.
- Masrukhin. *Statistik Deskriptif Dan Interferensial*. Kudus: Media Ilmu Press, 2014.
- Mayer, Roger C. F. David Schoorman James H. David. *An Integratif Model Of Organizational Trust: Past, Present and future*. Academy Of management Review, 1995.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. *Perikau Konsumen* terjemahan Lina Salim, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Ningsih, Ekawati Rahayu. *Perilaku Konsumen Cetakan Kedua*. Kudus: Nora Media Enterprise, 2013.
- \_\_\_\_\_, Ekawati Rahayu. *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek Dalam Pemasaran cet. 1*. Kudus: Nora Media Enterprise, 2010.
- Priyatno, Dwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Kom, 2010.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. H. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Siregar, Sofian. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Sudjarwo dan Basrowi. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung :Mandar Maju ,2009.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- \_\_\_\_\_. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- \_\_\_\_\_. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2013.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Cetakan Pertama Edisi 2*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Tjiptono, Fandy Sevice. *Management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Ofseet, 2008.
- Wijayanti, Ratna Yulia dan Irsad Ardianto. *Pengaruh Harapan, Kepuasan, Dan Sarana Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, Vol 4, No.2, 41 (2016)
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Zeithml, Valarie A. dan Mary Jo Bitner. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Ed. 2*. North America: McGraw-Hills,2000.