

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez. 2009. *“Impact of service, quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty. ABAC Vol. 29, No. 1,(January-April), pp.24-38*
- Arifin, Samsul. 2011. Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis . Jepara: Jepara Trade And Tourism Center (JTTC).*
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.
- Awaliyah, Sebti Atul dan Saino. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Online (Studi Pada Dkpop Shop). Surabaya: Prodi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.
- Cahyani, K, I, G & Ranantha, G, B., 2014, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepercayaan Serta Loyalitas. Bali: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Cornelia, Ellys S., Nancy Veronica S. Endo Wijaya Kartika, Thomas S. Kaihatu. 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5asec Surabaya . *Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 4, No. 2 Universitas Kristen Petra.*
- Cronin Jr,J.J. & Taylor, S.A. (1992). “ Measuring Service Quality: a Rexamination and Extension”. *Juornal of marketing, 56 (July), 55-68*
- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo); *Jurnal Ppkm Unsiq I . Wonosobo: Program Studi Manajemen Universitas Sains Al Qur’an (UNSIQ).*
- Handoko. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK Amikom Yogyakarta dan Amikom Cipta Darma Surakarta).*Among Makarti, Vol.4 No.8 Surakarta: Amikom Cipta Darma Surakarta.*
- Harnoto, Fasochah. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi; *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi - ISSN 0853 – 8778.*

- Hayes, Andrew F. 2013. *Introduction to Mediation, Moderation and Conditional Process Analysis: a Regression Based Approach*. New York: The Guilford Press.
- Hidayat, Deddy Rakhmad dan Firdaus, Muhammad Riza. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy di Palangkaraya); *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2. Palangkaraya: Telkom Speedy Palangka Raya Kalimantan Tengah dan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
- Jimanto, Riswanto Budiono dan Kunto, Yohanes Sondang. 2014. Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya; *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1, Surabaya. Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardalis, Ahmad. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit*, Vol. 9, No. 2. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Meidiana, Ribka Steffina & Ellyawati, J. 2015. Pengaruh Kepuasan Pada Loyalitas Pelanggan: Pengujian Komitmen Sebagai Variabel Pemeditasi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Molden, E. H., Kumadji, Srikandi dan Yulianto, Edi. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu); *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol.15 No.2. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya; *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2, Surabaya: Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra.
- Normasari, Selvy., Kumadji, Srikandi Dan Kusumawati, Andriani. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 6 No. 2. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Putri, Kadek Indri Novita Sari Dan Nurcaya, Nyoman. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. Bali: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

- Rachmawati,Rina . 2010. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan). Teknubuga Volume 2 No. 2 . Semarang. Teknologi Jasa dan Produksi FT UNNES.
- Sasongko, Felita dan Subagio, Hartono. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria; Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2. Surabaya: Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra.
- Sembiring, Inka Janita.,Suharyono., Andriani, Kusumawati. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang) . Malang. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Tjoanoto, Michael Tanu Dan Kunto, Yohanes Sondang. 2013. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial. Surabaya: Urusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra.
- Tunjungsari, Eka Hamni. 2007. Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Wardhana, Aditya. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. Derema Jurnal Manajemen Vol 10 No 2. Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Widjaya, Oey Hannes., Suryawan, Ian Nurpatria., Stefani. 2014. Analisis Pengaruh Waktu Tunggu, Harga, Kualitasterhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan "R" Seafood . Seminar Nasional Inovasi Dan Tren (Snit) . Jakarta. Universitas Tarumanagara.
- Yulianto, Tri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. Naskah Publikasi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

<https://id.wikipedia.org>

<http://www.tirtamulia.com>