

DAFTAR PUSTAKA

- A. Pasaruman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithaml. (1985). A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, Vol.49, P,41-50)
- Aaker, David A., and Myers, John G. (1987). *Advertising Management* 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc..
- Abdul Qaqi Othman, Lynn Owen, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ0 IN Islamic Banking Industry (A study in Kuwait Finance House) ", *International Journal of Islamic Financial Service*, Vol. 3, No. 4.
- Akbar, M. M., dan Parvez, N., (2009), Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, *ABAC Journal*,29(1), pp 24-38
- Aldy Lemar Prakoso, (2014). Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen Yamaha Mataram Sakti Di Kota Semarang. *Jurnal. Jurusan Manajemen. Universitas Dian Nuswantoro.*
- A, Parasuraman. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Arikunto, S., (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi revisi VI, Jakarta : PT. Rineke Cipta.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Basu Swastha. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Birgelen, M. V., Ruyter, K. D., dan Wetzels, M., (2000)., The Impact of Incomplete Information on the Use of Marketing Research Intelligence in International Service Settings, *Journal of Service Research*, Vol. 2, No. 4
- Christopher H Lovelock dan Lauren K. Wright, (2007), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS

- Destari, Nina dan Yulizar Kasih. (2013). Analisis Pengaruh Tribus Produk, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Tas Eiger di Kota Palembang. Jurnal. Jurusan Manajemen. STIE MDP
- Dewita Yulna Hia. (2016). Pengaruh Nilai Pelanggan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di D'LADIES Padang. *Journal of Economic Education* Vol.5 No.1 hal 58-67
- Fandy Tjiptono, (2005), Pemasaran Jasa, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit Bayumedia Publishing.
- Fandy Tjiptono. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Kedua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, (2012), Pemasaran Strategik. Yogyakarta, ANDI.
- Fandy, Tjiptono. (2014). Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta.
- Fasochah. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). Jurnal. Jurusan Ekonomi Manajemen Akuntansi – ISSN 0853-8778
- Felita Sasongko dan Hartono Subagio. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Penyet RIA . Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, 1-7 , Surabaya
- Ghozali, Imam. (2009). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS. Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 19. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gremler dan Brown dalam Hasan Ali, (2008), Marketing, Medpress (anggota IKAPI), Yogyakarta
- Hardiansyah, (2011). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Haryadi Sarjono, Winda Julianita. (2011). SPSS vs LISREL sebuah pengantar aplikasi untuk riset. Penerbit Sakemba Empat. Jakarta
- Hayu Yolanda Utami. (2014), Pengaruh Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja

Pada Toko Tita Di Lubuk Buaya Kota Padang. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan Ekonomi, Vol.3 No.1 (64-70)

H.A.S Moenir. (2014). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

<https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>

Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati & Hari Susanta Nughra, (2013). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang. Diponegoro Journal Of Social And Politic. Hal 1-12

Khasanah, Imroatul, Octarina Dina Pertiwi. (2010). Analisa Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen RS St Elisabet Semarang. Jurnal Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang. Vol. 12. No.2. ISSN 1693-928X.

Koentjaraningrat. (1993). Metode-metode Penelitian Masyarakat Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia

Kotler, Philip, (2007), Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12, PT Indeks., New Jersey.

Kotler dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.

Lau, G.T and Lee, S.H., (1999), Consumers' Trust in a Brand and the Link to brand Loyalty, Journal of Market Focused Management vol 4, pp 341-370

Lupiyoadi, Rambat. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi(Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

Malhotra, Naresh K. (2006). Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan. Edisi Keempat. Jilid 2. PT Indeks. Jakarta

Mardikawati, Woro, Naila Farida. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.2 No.1

Moorman, Christin, Gerald Zaltman and Rohit Desphande. (1992). Relationships Beetwen Provider and User of Marketing Research : The Dinamics Of Trust Withim and Beetwen Organizations, Journal Marketing Research, vol XXIX, 314-28

- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (1994), "The commitment-trust theory of relationship marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 3, pp. 20-38.
- Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt, (1994), "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 58, July, pp. 20-38.
- Mudrajad Kuncoro. (2004). *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : UPP AMP YKPM.
- Muhammad Bahrudin Dan Siti Zuhro. (2015). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal. STIE Dewantara Jombang.
- Muhammad Hasyimi Al Rasid. (2018), *Pengaruh TERRA (Tangible,Empathy,Reliability,Responsiveness,Assurance) Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok*. Jurnal Manajemen, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Nur Laely. (2016). *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri*. Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri, Vol. 3 No.2. Hal 61-74
- Panca Winahyuningsih, (2013), *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus*.ISSN:1979-6889.
- Rahayu Triastity dan SL. Triyaningsih, yang berjudul *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar)*, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 13, No. 2, Oktober 2013.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, (2008).*Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta, SalembaEmpat.
- Rinda Asytuti. (2013). *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Terhadap Loyalitas dengan Kepemimpinan Pengurus Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus BMT Bahtera, BMT di Pekalongan)*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol.10 No.2.

Vanessa, Gaffar. (2007). Customer Relationship Management and Marketing Public Relations. Bandung: Alfabeta.

Worchel, dkk. (2000). Self monitoring. [Online]. Tersedia di: www.edwias.com. Diakses 22 Oktober 2013.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston.

Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985). "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985). "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).