

DAFTAR PUSTAKA

- Abd-El-Salam, Eman Mohamed., Shawky, Ayman Yehia, dan El-Nahas, Tawfik. 2013. "The Impact of Corporate Image and Reputation on Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty : Testing The Mediating Role. Case Analysis in An International Service Company". *The Business & Management Review*. Vol.3, No.2, Hal 177-196
- Amelia, Mira dan Sugiono. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. (<http://eprints.undip.ac.id/JURNAL/index.php/> , diakses tahun 2015).
- Andreassen, T.W. 1994. "Satisfaction, Loyalty and Reputations as Indicator of Customer Orientation in the Public Sector. *International Journal of Public Sector Management*. Vol.7
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol.17, No.2, hlm 114-126 ISSN 0854-3844
- Aydin, Serkan and Ozer, Ghokan. 2005. "National Customer Satisfaction Indices: A Implementation in the Turkish Mobile Telephone Market". *Marketing Intelligence & Planning*, Vol.23, No.5

Danupranata, Gita. 2007. "Pengaruh Performance Quality Jasa Pendidikan Terhadap Reputasi Merek, Kepuasan dan Loyalitas Siswa SMA pada Lembaga Bimbingan Belajar di Yogyakarta". *Laporan Penelitian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.

Ghozali, I. 2011. *Analysis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta. Erlangga

Gultom, Dedek. K., Ginting, Paham., dan Sembiring, Beby K.F. 2014. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara". *Jurnal Manajemen & Bisnis*. Vol.14, No.01

Hariono, Budhianto Tanu. 2001. "Analisis Reputasi Merek dan Kinerja Kualitas Kartu ATM BCA Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah di PT. BCA Semarang". *Tesis Universitas Diponegoro*.

Hellier, Philip. K., Geursen, Gus. M., Carr, Rodney A., Rickard, John A. 2003. "Customer Repurchase Intention A General Structural Equation Model". *European Journal of Marketing*, Vol.37, No.11/12

- Hermawan, Budi. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun 4, No.2
- Indrawati, Aniek. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Tahun 16, No.1
- Ishaq, Muhammad Ishtiaq. 2012. "Perceived Value, Service Quality, Corporate Image and Customer Loyalty : Empirical Assesment Fom Pakistan". *Serbian Journal Of Management*. Vol.7 (1) pgs 25-36
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Jakarta. PT. Indeks Gramedia
- , 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey. Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Edisi I. Jakarta. Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction : A Behavioral Perspective on The Cunsomer*. 2nd Edition. New York. M. E Sharpe, Inc

- Puspitasari, Dyah Ayu. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di LBB Ganesha Operation". *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. Vol.2, No.3
- Rekarti, E. 2011. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Merek pada Mahasiswa Pengguna Komputer Jinjing". *Jurnal Ekonomi*. Vol. 10
- Selnes, Fred. 1993. "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty". *European Journal of Marketing*. Vol.27, No.9
- Sepriadi, Oskar., Kemener, Dahliana, dan Husna, Naila. 2014. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Reputasi Merek Terhadap Loyalitas Penumpang CV. Tranex Mandiri". *E-Journal Universitas Bung Hatta*. Vol.2, No.2
- Sivadas, Eugene dan Baker-Prewitt, Jamie L. 2000. "An Examination of The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Store Loyalty". *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol.28, No.2
- Smith, Rodney E, and Wright, William F . 2004 . "Determinants of Customer Loyalty and Financial Performance", *Journal of Management Accounting Research*. Vol.16 pgs. 183, 23 pgs

- Suciati dan Hidayah, Nur. 2013. “Analisis Jalur Brand Image Sebagai Antecedent Loyalitas: (Studi pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka)”. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. Vol.19, No.1
- Sudarti, Ken dan Putri, Illa Fitria Andika. 2013. “Peningkatan Loyalitas Pelanggan melalui Reputasi Merek, Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan untuk Mencapai Keunggulan Bersaing”. *Media Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 27, No.1
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian* . Bandung. CV Alfabeta
- , 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV Alfabeta
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Susilowati, Luky. 2009. “Membangun Daya Tarik Jasa dan Reputasi Merek melalui Kualitas Layanan dan Aliansi Pasar pada Perusahaan EMKL”. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 9 No. 1
- Syamsi. 2008. “Pengaruh Kualitas Peayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qalam Bandar Lampung”. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*. Vol.5, No. 1
- Tjahyadi, Rully Arlan. 2006. “Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek dan Afeksi Merek Terhadap Kinerja Merek : Suatu Analisis dari Perspektif Kesetiaan Merek”. *Jurnal Manajemen Indonesia*. Vol.2, P. 1-11

- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Udiutomo, Purwa. 2011. Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*. Edisi I
- Widodo. 2011. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Semarang. Unissula Press
- Winahyuningsih, Panca dan Edris, Mochamad. 2012. “Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus”. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*. Vol.9, No.2
- Zeithmal, V.A and Bitner, M. J. 2000. *Service marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. 2nd Edition. Boston. McGraw-Hill Companies.