

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Jurnal of Marketing. Vol. 60.
- Afriantoni, A., & Ernawati, E. 2019. *Analisis Perilaku, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dalam Membeli Produk*. Jurnal manajemen Terapan dan Keuangan Vol. 8 No. 3, 1-12. p-ISSN: 2252-8636 e-ISSN: 2685-9424
- Agus Irianto. 2010. *Statistika Konsep, Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Goup.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Dharma, Robby. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang*. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi. Vol. 6, No. 2.
- Dharmmesta, B.S., Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ernawati, N & Nina Kurniasari. 2012. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling*. Semarang.Jurnal Mahasiswa Q MAN, Vol 1, No.3 , 57-68.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, W, Ricky dan Ronald J Ebert. 2002. *Management*. Jakarta: Erlangga
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Harumi, S.D 2016. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan*. Jurnal Analitika, Vol. 8 (2), p-ISSN : 2085-6601 e-ISSN : 2502-4590
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.

- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasugian, Jimmi Tumpal Mangisi. 2015. *Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Telkomsel (Survey Terhadap Pelanggan Telkomsel di Grapari Samarinda)*. eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 3 No. 4 2015, Hal. 923-937.
- Hidayat, Rahmat. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. V tahun 2009.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jasfar. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta. :Graha Ilmu.
- Kolonio, Jeremia & Djurwati soepeno. 2019. *Pengaruh Service Quality, Trust dan Consumer Satisfaction terhadap Consumer Loyalty pada CV Sarana Marine Fiberglass*. Jurnal EMBA Vol. 7, No. 1.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta: Prenhalindo.
- Kottler, Keller. 2000. *Marketing Management, 13th edition*. New Jersey: Pearson International Edition
- Kristanto, A. 2005. *Analisis Pengaruh Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Serta Hubungannya dengan Resensi Konsumen: Studi Mengenai Motor Merek Honda*. Jakarta. Jurnal Magister Manajemen UI.
- Kurniasari, N., Ernawati, N. 2012. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang*. Jurnal Mahasiswa Q-Man, Vol. I, No. 3, Hal: 57-68
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Maharani. 2006. *Trust: Problem Ontologis Dan Aksiologis Etik dalam Organisasi*. Jurnal.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. 2010. *Fundamentos de Metodologia Científica* (7th ed.). Sao Paulo Atlas.
- Mardalis,Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai. Pustaka
- Moss, Sylvia dan Tubbs, L. Stewart. 2003. *Human Communication: Prinsip – Prinsip Dasar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mullins Jhon W, C. Orville, Jean-Claude Larreche, dan Harper W Walker Boyd. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Odunlami, Ibojo, Bolanle; Asabi, Oludele Matthew. 2015. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State, Nigeria*. International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR). Volume 3, Issue 2, February 2015, PP 59-69 ISSN 2349-0330 (Print) & ISSN 2349-0349 (Online).
- Oliver, Richard L. 1999. *Whence Consumer Loyalty*. Journal of Marketing. Volume. 63 Special Issue pp. 33-44
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Saravanakumar, D. 2014. *Effect Of Service Quality On Customer Loyalty : Emprical Evidence From Co-Operative Bank*. International Journal of Business and Administrasion Research Review, 2 (4) : 87-94.
- Sofyan, Indra Lutfi. 2013 *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (JIAB) Vol 2 No 2. Jurnal Online Universitas Diponegoro.
- Sondakh, Conny. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 ,No.1, 2014:19-32.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. 2013. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*. Jakarta: Change Publication.
- Supriyadi dan Winda Melanta. 2014. *Customer Relationship Management dan Loyalitas Konsumen pada PT Shafira Laras Persada*. SMART – Study & Management Research. Vol XI, No.2.
- Sutisna, 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- T. Hani Handoko. 2014. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Ukudi dan Mulyo Budi Setiawan. 2007. *Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas nasabah (Studi Kasus PD.BPR Bank pasar Kendal)*, Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), Vol.14, No.2, September 2007. STIE Stikubank, Semarang
- Wendha, Rahyuda, dan Suasana. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*. Program Pascasarjana Universitas Udayana, Bali – Indonesia.
- Wendha, Rahyuda, dan Suasana. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*. Tesis: Program Pascasarjana Universitas Udayana.