

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Ajzen, I., 1988. *Attitudes, Personality, and Behavior*. Dorsey Press: Chicago.
- Ali Hasan. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS : Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Boedijoewono, Noegroho, 2001. *Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan. Edisi Revisi*. UPP AMP YKPN : Yogyakarta.
- Cronin, J.J. dan Taylor, S.A. 1992. "*Measuring service quality: a re-examination and extension*". *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 3, pp. 55-68.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru : Jakarta.
- Darwin, Steven dan Yohanes Sondang Kunto. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya*, *Jurnal Manajemen Pemassaran*, Vol. 2, No. 1:1-12.
- Dick, A.S and Basu, K. 1994. *Customer loyalty : toward and integrated conceptual framework*. *Journal of the academy of marketing science*. Vol. 22 No. 2 pp 99-113
- Djarwanto, 2001. *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian. Edisi kedua*. Penerbit Liberty : Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, ANDI : Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Data Kuantitatif*. PT. Graha Ilmu : Jakarta.

- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga : Jakarta.
- Gronroos, C, & Gummerus, J. 2006. *The Service Revolution and Its Marketing Implications: Service logic vs Service Dominant Logic, Managing Service*.
- Hasan, M, Iqbal, 2013. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* . Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2014. manajemen pemasaran. Jilid 1. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2016. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi Ketigabelas. Erlangga : Jakarta.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. 1983. "The marketing aspects of service quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). Emerging perspectives on services marketing: American Marketing Association Chicago
- Mauludin Hanif. 2013. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. PT Fajar : Jakarta.
- Sugiyono, 2012. *Statistika Untuk Penelitian. Cetakan Ketujuh*. Penerbit Alfabeta : Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. B. Alfabeta : Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Kelima. Andi : Yogyakarta.
- Wyckof dalam Lovelock C and Wright L.2012. *Principle of Service Marketing and management, Second Edition*. Person Education International, Inc, : Prentice Hall.