

## DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, 2012, *Service Marketing (3 rd ed.)*, Tata. McGraw Hill, New Delhi. Dehghan,
- Crosby, 2014, *Mark Plus on Strategy*, Gramedia Pustaka Utama,. Jakarta
- Diw Setyaningsih, Adijadti Utamingsih, 2010, Pengaruh Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian serta Dampaknya Kepada Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Minimarket Indomaret Tegalsari Semarang), *Jurnal Ekonomi Universitas Semarang, Vol1.No2.*
- Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heitzer dan Render, 2006, *Manajemen Operasi*, Edisi tujuh,: Salemba, Jakarta
- Husein, Umar, 2003, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*”, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Indra Lutfi Sofyan, Ariu Pradhanawati, Hari Susanta Nugraha (2013), Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Diponegoro Jurnal of Social and Politic Tahun, Vol.2. No.1Hal 1-12.*
- Kotler, 2012, *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*, Cetakan. Ketiga, Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Moeni, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Parasuraman, 2005, *Quality counts in services too*”, Business Horizons, Vol. 28 No. 3, pp. 44-52.
- Partua Pramana, Sugiarto, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Manajemen, Vol1, No.2.*

- Riswanto Budiono Jumanto dan Yohanes Sondang Kunto, 2008, Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol2, No1 (2014) 1-7*.
- Sekaran, 2010, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Selnes, 200, Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty, *European Journal Of Marketing, Vol. 27 No.9*
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, 2012, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Andi, Yogyakarta
- Woro Mardikawati, Naili Farida, 2013, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap, *Jurnal Administrasi Bisnis, Hal 64-75, Voll.*

