

DAFTAR PUSTAKA

- Jasfar. 2012. *9Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Kotler. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson prentice Hall, Inc. Jakarta
- Kheng, Liang. 2010. *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty*. Internasional Journal of Marketing Studies : Vol.2. Jakarta
- Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa berbasis Kompetisi*. Edisi ke 3. Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mosahab. 2010. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty : A Test of Mediation*. Internasional Business Research Vol.3, No. 4: October 2010
- Normasari. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis(JAB)* 6(2): 7-8.Universitas Brawijaya. Malang.
- Oliver. 2010. *Whence Consumer Loyalty*. Journal of Marketing. Vol.63
- Pamungkas. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada SPBU 34.151.37. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi (Kalbisocio)* 3(1) : 47. Manajemen, Institut Teknolongi dan Bisnis Kalbis. Jakarta Timur.
- Syarifuddin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Fitness Center (Studi pada Galby GYM Muscle Buliding and Fitness Club JL.Peta Bandung). *(e-Proceeding of Management)* 2(3): 3862-3863. Universitas Telkom. Bandung.
- Wijayanto, Kusuma. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya (Daya Saing)* 17(1): 43-45. Universitas Muhamadiyah Surakarta. Surakarta.

Yuliani. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Peminjam (Studi Pada Bank Perkreditan Rakyat Nusamba Ngunut Tulungagung). (*DINAMIKA*) 11(2): 213. STKIP PGRI Tulungagung. Tulungagung.