

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arifah R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota (Studi pada BMT Surya Madani Ngemplak Boyolali). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Surakarta: Surakarta.
- Deni Y. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Mandala Multifinance, Tbk. Cabang Blitar. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
- Helisia K. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Raden Fatah: Palembang.
- Kotler, Philip dan Keller, K. Lane. 2012. Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi 13. Terjemahan oleh Benyamin Molan, Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. Prinsip-Prinsip Manajemen. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Sangaji, Mamang, dkk. 2013. Perilaku Pelanggan. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Partua P. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada Warnet Chamber Semarang. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2014. Perilaku Pelanggan & Strategi Pemasaran. Buku 2, Edisi 9. Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Swastha, Basu dan Irawan, 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Edisi 2. Yogyakarta; Liberty
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. SPSS vs Lisrel, Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: CV. Andi Offset

- Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi IV. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sugiyono. 2010. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sanusi, Anwar. 2011. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat
- Vera L. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Larissa Aesthetic Center Semarang). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Semarang: Semarang.