

DAFTAR PUSTAKA

- ADMIN. 2013. *Tabel r statistika dan cara membacanya*. [Online]
Avaliable at : <http://rumushitung.com/2013/06/08/tabel-r-statistika-dan-cara-membacanya/>. [Accessed 23 Mei 2018].
- ARYANI, D. & ROSINTA, F. 2010. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, 114-126.
- CHANIAGO, JUNAIDI. 2010. *Tabel durbin-waston (DW), $\alpha = 5\%$* . [Online]
Avaliable at : <http://juaidichainago.wordpress.com>. [Accessed 25 Mei 2018].
- CHANIAGO, JUNAIDI. 2010. *Tabel t*. [Online]
Avaliable at : <http://juaidichainago.wordpress.com>. [Accessed 25 Mei 2018].
- HAFEEZ, S. & MUHAMMAD, B. 2012. The impact of service quality, customer satisfaction and loyalty programs on customer's loyalty: evidence from banking sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 No. 16, 200-209.
- HASTUTI, T. & NASRI, M. 2010. Kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah: aplikasi *servqual model* pada lembaga keuangan mikro syariah kota malang. *Jurnal Manajemen & Akutansi*, Vol. 3, 74-94.
- HENRIAWAN, D. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Copetition*, Vol. VI, no. 2. 71-82.
- HURRIYATI, R. 2010. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung, Alfabeta.
- IRAWAN, D. & JAPARINDO, E. 2013. Analisa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, No. 2, 1-8.

- KUNTARI, D., B., et al. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Survei pada pelanggan bengkel PT. Astra Internasional Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 36, No. 1, 196-202.
- MOSAHAB, et al. 2010. Service quality, customer satisfaction and loyalty: a test of mediation, *International Business Research*. Vol. 3, No. 4, 72-80.
- NAZIR, M. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor, Ghalia Indonesia.
- NINGTIAS, A. A. & BUDIARTI, A. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bimbingan belajar alfagamma Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 1-16.
- PANJAITAN, J. E. & YULIATI, A. L. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2, 265-289.
- PRIYATNO, D. 2016. *Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta, Gava Media.
- PUSPANINGRUM, L. A. & AGUSTIN, S. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 4, 1-16.
- QUDDUS, A. S. F. & HUDRASYAH, H. 2014. The influence of service quality dimensions on customer satisfaction and customer loyalty in PT. JNE north Bandung area, *Jurnal Of Business & Management*, Vol. 3, No. 5, 546-556.
- RANGKUTI, F. 2013. *Customer service satisfaction & call center berdasarkan ISO 9001*. Jakarta, Gramedia.
- SABIR, R. I. et al. 2013. The impact of service quality, customer satisfaction and loyalty programs on customer's loyalty: an evidence from telecommunication sector. *Journal of Asian Business Strategy*, 3 (11). 306-314.
- SAEBANI, B. A. & KADAR, N. 2013. *Manajemen penelitian*. Bandung, Pustaka Setia

- SUGIYONO. 2010. *Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Cetakan kelima belas. Bandung, Alfabeta.
- SUGIYONO. 2013. *Metode penelitian bisnis*. Cetakan ketujuh belas. Bandung, Alfabeta.
- SUJARWENI, V. WIRATNA. 2015. *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta, Pustaka Baru Press.
- SUNYOTO, D. 2013. *Manajemen pemasaran (pendekatan konsep, kasus dan psikologi bisnis)*. Yogyakarta, CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- SUPARNO & NANDA, R. 2016. Pengaruh kemandirian keuangan daerah, diferensiasi fungsional dan Spesialisasi fungsional terhadap tingkat pengungkapan wajib laporan keuangan pemerintah daerah. *Jurnal Dinamika Akutansi dan Bisnis*. Vol. 3 (2), 105-118.
- TJIPTONO & DIANA. 2015. *Pelanggan puas? Tak cukup!*. Yogyakarta, Andi.
- WIDARJONO, AGUS. 2015. *Analisis multivariat terapan*. Edisi kedua. Yogyakarta, Upp Stim Ykpn.