

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Made Purwa dan Ni Made Wulandari Kusumadewi. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 9, 2017: 5061-5087*
- Ali, Hasan. 2009. Marketing Edisi Baru. Yogyakarta: Media Pressindo
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Band, William, A, 1991, *Creating Value for Customers*, John Wiley and Sons Inc.
- Baron, R.M. and Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6): 1173-1182.
- Barnes. 2003. Dikutip Dalam Griffin. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Terjemahan). Erlangga, Jakarta
- Catherine Tan Yein Ping, Norazah Mohd Suki and Norbayah Mond Suki. 2012. Service Quality Dimension Effect On Customer Satisfaction Towards EBanking. *Journal of Contemporary Research in Business*. 4(1). 364-379.
- Consuegra, et al. 2007. An Integrated Model Of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis In The Service Sector. Emerald Group Publishing Limited. *Journal of Product and Brand Management, Volume 5(13), pp. 5118-5126, 4 July, 2011*.
- Cooper, Donald R & Schindler, Pamela S. 2006. *Business Research Methods* 9th edition. McGraw-Hill International Edition
- Engel, J.F, Blackwell, Rd dan Miniard, DW. (1995). *Perilaku Konsumen. Terjemahan. Jilid 1*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin R. W. 2003. *Management Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2005. *Management Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, et al. (2006). *Multivariate Data Analysis 6 Ed. New Jersey: Pearson Education*.

- _____. (2010). *Multivariate Data Analysis 6 Ed.* New Jersey: Pearson Education.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta
- Irnandha, Aris. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)*.
- Ismi Munajilah. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual. Jurnal Jurusan Teknologi Industri Pertanian - Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya.*
- Jogiyanto (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Kartajaya, Hermawan (2007). *boosting loyalty marketing performance*. Bandung: PT Mizan
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. PT. Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip (2005), *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 9e)*. Jakarta : Penerbit PT Prenhalindo.
- Krajewski, Lee J. dan Ritzman, Larry P. 1990. *Operations Management : Strategy and Analysis, 2nd Edition*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Mahmud Machfoedz. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Upp Amp. Ykpn.
- Muhson, Ali. (2005). *Diktat Mata Kuliah: Aplikasi Komputer*. Pendidikan Ekonomi FISE UNY.
- Prasetyo, Dwi dan Sulis Mariyanti, Safitri. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek. Jurnal Psikologi Volume 15 Nomor 1 Juni 2017*
- Putra, Hilman Ardianta. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Pt. Lontar Media Digital Printing Semarang). Diponegoro Journal Of Social And Political Tahun 2017, Hal 1-8*

- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Santoso, Singgih. 2001. Analisis Multivariate dengan Menggunakan SPSS 12. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Sekaran, Uma.2006. *Research Methods For Business, Edisi 4, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Solimun, (2005), *Structural Equation Modeling (SEM) Aplikasi Software AMOS*, Fakultas MIPA &Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Starini, Hygid. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumendengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki JayaYogyakarta). *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 1999. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2003. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2008. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan PangsaPasar*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Suva, Alvala. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta
- Umar, Husein. (2000). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Zeitahml, VA. 1998. Consumer Perception of Price, Quality and Service, A Means Model and Syntesis of Exidence. *Journal of Marketing*. Vol 52. July. P. 2-22