

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality. Jurnal of Marketing.*
- Amin, Widjaja Tunggal. 2008. *Audit Maajemen.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Anwar, Sanusi. 2011. *Metode Penelitian Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.
- Farida, Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Griffin, Jill.2003. *Costumer Loyalty.*Jakarta: Erlangga.
- Haryono Gampo, Susi Evanita. 2015.*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel DiSungai Penuh. Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Publik.*
- Husein, Umar. 2005. *Metode Riset Bisnis.*Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jonathan, Sarwono. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Ketut, Gunawan.2011. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Singaraja-Bali).*JurnalManajemendanKewirausahaan.
- Kotler, Philip.2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis Multivariat dengan Program SPSS.* Semarang: Badang Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian.* Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi,Rambat.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Niputu, Sawitri.2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di UBUD. Jurnal Manajemen, StrategiBisnis, dan Kewirausahaan.*
- Prayitno, Duwi. 2010.*Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS.* Yogyakarta: MediaKom.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA,cv.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama. J & J Learning*. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007.*Manajemen Jasa. Edisi keempat*.Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry.1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

