

DAFTAR PUSTAKA

- Adimar, Febri. 2014. "***Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tamansiswa Padang***". Universitas Tamansiswa Padang.
- Apriliani, Ike. 2014. "***Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Klinik Kecantikan Rumah Cantik Alamanda Krian***". Universitas Negeri Surabaya.
- Barnes, James.G. 2000. ***Secret of Customers Relationship Management : Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan***. Edisi Pertama. Yogyakarta : Penerbit Audi
- Dayan, Anto. 1994. ***Pengantar Metode Statistik***. Jilid II Lp 3 Es, Jakarta.
- Dewi, Luh Ratna. 2012. "***Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Warung Internet di Kota Singaraja Tahun 2012***". Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- Griffin, Jill. 1995. ***Customer Loyalty : How To Earn It, How To Keep It***. New York : Simon And Schuster Inc.
- <http://www.slideshare.net>
- Kartika, Endo Wijaya. 2012. "***Analisa Pengaruh Kualias Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya***". Universitas Petra Surabaya.
- Kotler, Philip. 1997. ***Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian***. Alih bahasa : Hendra Teguh dan Ronry Antonius Rush, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. ***Manajemen Pemasaran Jilid 1*** (diterjemahkan oleh Benjamin Molan. Penerbit PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. 2000. ***Manajemen Pemasaran***, Edisi Milenium. Penerbit PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kurniawan, David. 2013. "***Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom di Kabupaten Jombang***". Universtas 17 Agustus 1945 Surabaya.

- Lovelock, Christopher H. & Wright, Lauren K. 2005. Alih bahasa David Octarevia, Agus Widyantori, dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Index.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Nunnally, Jum C. 1978. *Psychometric Theory*. Edisi Kedua, New York : Mc Graw-Hill.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Swastha.DH, Basu. 2002. *Azaz-azaz Marketing*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi III. Jawa Timur: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi III. Yogyakarta: Andi
- Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi Pertama. Penerbit Ekosinia, Yogyakarta.