DAFTAR PUSTAKA

Ariansyah, Kasmad. 2013. Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jendral Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, 11(3),209-222.

Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 17(2), 1144-126.

Badara, Mu'azu Saidu, Nik Kamariah Nik Mat, Abubakar Muhd Mujtaba, Abdalla Nayef Al-Refai, Abdulkadir Musa Badara, Faruq Muhammad Abubakar. 2013. *Direct Effect of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Nigerian Islamic Bank,* 3(1),6-11.

Budiono, Fahrizal Lukman. 2013. Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data Smartphone di Jakarta, Buletin Pos dan Telekomunikasi, 11(2), 92-108.

Deshmukh, Monal and Girish Chourasia. 2012. *The Impact of Perceived Service Quality on Customer Loyalty in IT Sector of India, International Journal of Science and Research (IJSR), India Online ISSN : 2319-7064.*

Hadiyati, Ernani. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan, Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, ISSN : 2085-0972.

Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen. Penerbit Alfabeta, cv.

Juhari. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Centrum Pangkalpinang, IV(3).

Kheng, Lo Liang, Osman Mahamad, T.Ramayah, Rohim Mosahab. 2010. *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty : A Study of Banks in Penang, Malaysia, International journal of Marketing Studies,* 2(2).

Laksana, Fajar. 2013. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Mardikawati, Woro dan Naili Farida. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi, Jurnal Administrasi Bisnis, 2(1).

Narimawati, Umi, Sri Dewi Anggadini, dan Linna Ismawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah : Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi pada Fakultas Ekonomi Unikom. Bekasi : Penerbit Genesis.

Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 6 (2).

Qudratullah, Mohammad Farhan. 2013. Analisis Regresi Terapan : Teori, Contoh Kasus, dan Aplikasi dengan SPSS. Yogyakarta : ANDI.

Rachmawati, Rina. 2010. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Makanan), TEKNUBUGA, 2(2).

Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2013.Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung : Alfabeta.

Rizan, Mohamad dan Fajar Andika. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan).Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 2(1).

Rusandi, Edi. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan OMEDATA (K2O) di PT OMEDATA ELECTRONICS Bandung. Tesis. Bandung : Universitas Widyatama.

Santoso, Singgih. 2014. Statistik Multivariat. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Saravanakumar and Jothijayakrishnan. 2014. *Effect of Service Quality on Customer Loyalty: Empirical Evidence From Co-Operative Bank, International Journal of Business and Administration Research Review, Vol.2, Issue.4.*

Silva, Fatima de Jesus Henriques, Paula Odete Fernandes. *Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality : The Empirical Result Of Estig (IPB).*

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.

Suliyanto. 2005. Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran. Penerbit Ghalia Indonesia.

Sumarwan, Ujang, Ahmad Jauzi, Asep Mulyana, Bagio Nugroho Karno, Ponti Kurniawan Mawardi, Wahyu Nugroho.(2011). Riset Pemasaran dan Konsumen. Bogor : PT Penerbit IPB Press.

Tanuwijaya, Melissa dan Mohamad Yusak Anshori. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy*. *Jurnal NeO-Bis,* 7(1).

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management.* Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.