

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Dicky Budiman, dan Hastuti Naibaho (2013), "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Merek Starbuck di Surabaya", *Jurnal GEMA AKTUALITA*, Vol. 1 No1
- Agifari (2016), *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Model Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Azizah, dan Ami Widyastuti (2013), Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati, *Jurnal Psikologi*, volume 9 nomor 1
- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2007), *Business Research Methods*, 9TH Edition, New York: McGraw-Hills, Terjemahan Budijayanto dan Didik Djunaedi, Jakarta, PT Media Global Edukasi
- Cornelia, Ellys, Nancy Veronica, dan Endo Wijaya Kartika, Thomas (2008), Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5ASEC Surabaya, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 4, No. 2, hal 45-57
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013), Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati, *Jurnal Psikologi*, volume 9 nomor 1
- Kotler, Philip, Gary Armstrong (2008), *Marketing Management*, 13TH Edition, New Jersey: Pearson Education, Inc., Terjemahan Bob Sabran, Penerbit Erlangga
- Ratnasari, Ina (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Yang Berdampak Pada *Word Of Mouth* , *Jurnal Manajemen Vol. 14 No.1*



Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bsnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bsnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sangadji, Etta Mamang, dan sopiah (2013), *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET

Seguro, Waseso (2008), Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telepon Seluler Di Jawa Barat , *Journal Ekonomi Bisnis No. 3, Vol. 13*

Tjiptono, Fandy, dan Gregorious Chandra (2016), *Service Quality dan Satisfaction*, Edisi ke-4, Yogyakarta: CV ANDI

Umar, Husein (2008), *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Widjaja, Yani Restiani, dan Irpan Nugraha (2016), Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business), Volume I, Nomor 1*

Widjoyo, Iksan Ongko, Leonid Julivan Rumambi, dan Yohanes Sondang Kunto (2013), *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1, No. 1 hal 1-12*

Wijayanto, Andy, dan Nurullaili (2013), Analisis Fakto-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen, *Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 1*

Wonosantoso, Cindy (2016), Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Merek Pada Produk Tabungan Di BCA Rengasdengklok Karawang, *Jurnal ekonomi dan bisnis*

Yuniarti, Vinna Sri, dan Beni Ahmad Saebani (2015), *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Bandung: CV Pustaka Setia

Yusuf, Eva Zhoriva, dan Lesley Williams (2007), *Manajemen Pemasaran Studi Kasus Indonesia*, Jakarta, Penerbit PPM



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.