

DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, M.P. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada
- Anwar, Iful. 2015. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian* dalam Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 4, Nomor 12, Desember 2015
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- A.S, Ruki. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Bayhaqi, Yuzza. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Minat Membeli Ulang*. Universitas Diponegoro: Tesis tidak diterbitkan
- Budi Utami, Santi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta*. Yogyakarta : Skripsi tidak diterbitkan
- Budi Utomo, Sudjut. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup*. Yogyakarta : Tesis tidak diterbitkan
- Bulan, Tengku Putri Lindung. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa* dalam Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial: "Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif"*. Surabaya: Airlangga University Press

- _____.2005.*Metodologi Penelitian Kuantitatif*.Jakarta: Prenada Media
- Dewi Lestari,Anis.2010.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang*.Semarang : Skripsi tidak diterbitkan
- Djati,S.Pantja.2005.*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan dalam Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 7, No. 1*
- Dua Lembang,Rosvita.2010.*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro. (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro)*.Semarang : Skripsi tidak diterbitkan
- Eko Sujianto,Agus.2009.*Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*.Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher
- Fitriyani Wulandari,Dessy.2017.*Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara*.Kendari : Skripsi tidak diterbitkan
- Gerson,R.F.. 2001.*Mengukur Kepuasan Pelanggan*.Jakarta : PPM
- Ghazali,Imam.2005.*Statistik Nonparametrik*.Semarang: BP UNDIP
- Hasan,Iqbal.2008.*Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*.Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan,Malayu.2006.*Dasar-Dasar Perbankan*,Jakarta : PT Bumi Aksara

Hengky Latan & Selva Temalagi.2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*.

Bandung: Alfabeta

Hidayat,Alimul.2007.*Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*.Jakarta:

Salemba Medika

Hidayat,Anwar.Pengertian & Tutorial Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

dalam <http://www.statiskian.com/2013/01ujiheteroskedastisitas.html/amp>

<http://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>

<http://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-heteroskedastisitas-scatterplots.html>

Indriani,Riski.2016. *Pengaruh Etos Kerja Islam, Disiplin Kerja, Lingkungan*

Kerja , dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT POS

Indonesia Cabang Pekalongan.Pekalongan: STAIN Pekalongan

Irwan, Wijaya,2002.*Influence of Service Quality of Service Quality, Product*

Quality Through Customer Satisfaction of Customer Royalty

Kotler,Philip.2002.*Manajemen Pemasaran*.Jakarta: Prenhallindo

Kotler, Philip dan Keller.2008.*Manajemen Pemasaran. Edisi 12*.Jakarta : Penerbit

Erlangga

Lukman Khakim.*et.all.Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan*

terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan

sebagai Variabel Intervening pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima

dalam Jurnal Universitas Pandanaran Semarang

Lupiyoadi,Rambat.2001.*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik Edisi I*.

Jakarta : Salemba Empat

- Mangkuprawira,Sjafri.2014.*Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Cet 2.
Ed.2,Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Martono,Moh.et.all.2004.*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Batik Sendang Duwur Lamongan*.dalam Jurnal Ilmu Manajemen. Volume 2 Nomor 2
- Muhson,Ali.2012.*Modul Pelatihan SPSS*. Yogyakarta : Diktat UNY
- Mursid,M.2008.*Manajemen Pemasaran*.Jakarta : Bumi Aksara
- Nurhayati,Risky.2011.*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan(Studi pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2009 pengguna Handphone Merek Nokia*.Yogyakarta : Skripsi tidak diterbitkan
- Parasuraman.2016.*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*,(USA: The Free Press Collier Macmillan Publishers, 2008) dalam Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016, Tengku Putri Lindung Bulan
- Prabu Mangkunegara,AA. Anwar.2009.*Evaluasi Kinerja SDM*.Bandung : PT Refika Aditama
- Prawirosentono,Suyadi.1999.*Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan*.Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Puspita Martha,Enggar.2015.*Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Salon Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan*

Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Flaurent Salon Yogyakarta). Yogyakarta : Skripsi tidak diterbitkan

Riduan.2003. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Rivai,Veithzal.2014.*Islamic Human Capital Management*. Jakarta: Rajawali Press

Rima Pranita,Ni Made.*et.all.Pengaruh Loyalitas Pegawai Terhadap Kinerja Lembaga Perkreditan Desa (Studi Kasus Lpd Desa Adat Kedonganan)* dalam Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana Bali

Saskiarini,Hikmas.2010.*Analisis Pelayanan mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan Servis Mobil pada PT.Toyota Nasmoco Cabang Gombel*.Semarang : Skripsi tidak diterbitkan

Septi Winarsih, Atik & Ratminto.2005.*Manajemen Pelayanan; pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Setiawan,Ebta. *KBBI Offline Versi 1,3* dalam <http://pusatbahasa.kemdiknas.go.id//KBBI>

Simamora,Bilson.2001.*Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono.2005.*Metode Penelitian Bisnis(Edisi VI)*.Bandung:Alfabeta,2005

_____.2007.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung:Alfabeta

_____.2013.*Metode Penelitian Kombinasi (Fixed Methods)*,(Bandung : Alfabeta

- Supramono & Haryanto.2005.*Desain Penelitian Studi Pemasaran*.Yogyakarta :
Andi Offset
- Surakhmad,Winarno.1994.*Pengantar Penelitian Ilmiah*.Bandung: Tarsito
- Swasta,Basu.1993.*Pengantar Bisnis Modern. Cetakan Ketiga*.Yogyakarta :
Liberty
- Tanzeh, Ahmad.2004.*Metode Penelitian Praktis*.Jakarta: PT Bina Ilmu
- Tri Ratnasari,Ririn & Mastuti Aksa.2011.*Teori dan Kasus Manajemen
Pemasaran Jasa*.Bogor : Ghalia Indonesia
- Terry Hill, *Manajemen Operasi*.Yogyakarta: ANDI, 2000
- Tjiptono,Fandy.2000.*Strategi Pemasaran*.Yogyakarta: Andi Offset
- _____.2002.*Pemasaran*.Yogyakarta : Andi Offset
- _____.2004.*Strategi Pemasaran (Edisi Kedua)*.Yogyakarta: Andi Utama
- _____.2005.*Prinsip-Prinsip Total Quality Service (Edisi V)*.Yogyakarta :
Penerbit ANDI
- _____.2006.*Pemasaran Jasa*.Malang : Banyumedia Publishing,2006
- _____.2008.*Strategi Pemasaran*.Yogyakarta : Andi Offset
- Umar,Husein.2004.*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT.
Gramedia Pustaka Utama
- _____.2005.*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT Raja
Grafindo Persada
- _____.2013. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan Paradigma
Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*.Jakarta : Rajawali Pers
- Wibowo.2016.*Manajemen Kinerja*,Jakarta : Rajawali Pers

Widhya Utami,Christina.2013.*Manajemen Ritel*.Jakarta: Salemba Empat

Wijaya,Toni.2011.*Manajemen Kualitas Jasa*.Jakarta : PT Indeks

Qur'an Hafalan dan Terjemahan (*Cetakan Ke-3*).2017.Jakarta : Almahira

Zeithaml & Bitner.2003.*Service Marketing*.New Delhi : Tata McGraw Hill