

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi, and Febrina Rosinta., 2010, "*Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*". Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi 17.2 : 114-126.
- Fuad, Muhammad., 2000, "*Pengantar Bisnis*". Gramedia Pustaka Utama.
- Ferdinand, A., 2006, "*Metode Penelitian Manajemen*". Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ferdinand, A., 2006, "*Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister & Disertasi Doktor Edisi 2*". Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I., 2011, "*Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square. 3rd ed*". Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Haryono, Siswoyo., 2017, "*Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS.*" Jakarta: Luxima Metro Media.
- Hasan, Iqbal., 2001, "*Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif) Edisi Kedua.*" Jakarta: PT.Bumi.
- Hussein, Ananda S., 2015, "*Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan SmartPLS 3.0*" Modul Ajar Universitas Brawijaya.
- Kertajaya, Hermawan., 2004, "*Hermawan Kertajaya on Marketing Mix*". Jakarta.Gramedia Pustaka.
- Kotler, Philip., 1997, "*Manajemen Pemasaran*". Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Garry Amstrong., 2005, "*Dasar-dasar Pemasaran*". Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat., 2013, "*Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*". Jakarta: Salemba Empat.

- Nurbuat Esa Muhamad, Putiri Bhuana Katili, and Faula Arina., 2013, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen LP3G Menggunakan Structural Equation Modeling*". Jurnal Teknik Industri Untirta1.1.
- Mas'ud Fuad., 2004, "*Survei Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*". Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang .
- Pamungkas Ginda, and Dion Dewa Barta., 2016, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada SPBU 34.151.37*". Kalbisocio, 3.1.
- Permana I Made Aditya Jaya, and I Ketut Nurcahya., 2011, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada LPD Desa Adat Kedonganan*". E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana 3.7.
- Permana Made Virma., 2013, "*Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan*". Jurnal Dinamika Manajemen 4.2.
- RP Agung Kresnamurti, and Dian Siskawati Sinambela., 2011, "*Analisis Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengunjung SnowBay Waterpark TMI)*". JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia 2.2 : 110-129.
- Sanjiwani Made, Ketut Jayanegara, and I. Putu Eka N. Kencana., 2015, "*Analisis Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Menggunakan Metode Partial Least Square (Studi Kasus: Burger King Bali)*". E-Jurnal Matematika 4.3 :98-103.
- Sugiyono., 2015, "*Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna., 2015, "*Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*". Pustaka Baru Pres, Yogyakarta.
- Sukmawati, Kartika., 2012, "*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*."
- Tjiptono, Fandy., 1997, "*Strategi Pemasaran Edisi Kedua*". Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 2000, "*Strategi Pemasaran*". Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy., 2001, "*Strategi Pemasaran Edisi 1*". Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 2004, "*Strategi Pemasaran Edisi 2*". Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 2005, "*Pemasaran Jasa*". Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy., 2016, "*Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*". Penerbit Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein Dr., 1998, "*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*". Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Vaulla Tito Siendy, Wike Agustin Prima Dania, and Usman Effendi. "*Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Ekuitas Merek Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Studi Kasus Pada Rumah Makan "Mie Jogja Pak Karso" Malang)*".
- Yamin, S., & Kurniawan, H., 2009, "*Structural Equation Modeling Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuisisioner Dengan Lisrel-PLS.*" Jakarta: Salemba Infotek.