

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17. No. 2.
- Ferdinand, agus. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Galib Mohammed Al. Bostanji dan Iman Muhammad. 2013. “The Impact of Service Quality on Customers Loyalty A Study on five stars hotel’s customers in Riyadh, KSA”. *European Journal of Business and Management*. Vol. 5. No. 31.
- Ghozali, Imam. 2005. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Ed. 12. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Ed.12. Jilid 12. PT Indeks: Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Ed. 3. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Edi. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom Speedy di Palembang”. *Skripsi Manajemen: Universitas Katolik Musi Charitas Palembang*.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Parasuraman, et. al. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*". Vol. 49 (Fall), p. 44.

Parasuraman, et. al. 1998. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Vol. 64. No. 1.

Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Pendekatan Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Taufiq Andurrahman dan Nanang Suryadi. 2008. "Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction dan Switching Cost Terhadap Customer Loyalty (Studi pada Pelanggan Telepon Bergerak di Kota Malang)". *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.7. No.1.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Ed. 2. C. 4. Yogyakarta: ANDI.

_____. 2004. *Prinsip – Prinsip: Total Quality Service*. Ed. 5. Yogyakarta: ANDI OFFSET (ANDI).

_____. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

<http://www.depkes.go.id>