

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2014, *Statistik Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Arikunto, Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Baron, Reuben M., dan Kenny, David A, 1986, The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, Volume 51
- Dibyو Iskandar, 2015, Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pelanggan PD. Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota), *Jurnal Ekonomi*, STIE AUB Surakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 2012, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE.
- Freddy Rangkuti, 2012. *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregg dan Walczak (2010). *The Relationship between Kualitas website, Trust and Price Premiums at Online Auctions*,
- Giddens. 2012. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Ahli Bahasa : Dwi Kartini Jaya. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta: Erlangga
- Hadi, Sutrisno, 2014, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Heri Setiawan dkk (2016), Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan), *Journal Of Management*, Volume 2 No.2.
- Hermawan Kartajaya. 2006. *Hermawan Kartajaya on Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Kasmir, 2004, *Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Kotler, Philip, 2014, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_, 2004, *Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Prentice Hall, Jakarta: PT Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mukhdar Walid, Yulia Hendriyeni, Yulihar Mukhtar, 2015, Pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas Pelanggan Deposito dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi, *Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta*.
- Parasuraman, Et, al., 2008, Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, *Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56.
- Rangkuti, F., 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sabihaini, 2012, *Analisis Tingkat Layanan Bank*, JSB No. 5 Volume 1.
- Sri Hayati (2012), Kepuasan konsumen Sebagai Variabel Mediasi Antara Citra BPR, Kepribadian Pelanggan, Kualitas Terhadap Loyalitas Pelanggan BPR BKK Mandiraja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Jendral Soedirman,
- Stanton, William J.2003. *Prinsip Pemasaran (terjemahan)*. Edisi 7, jilid 1.Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV Alfabeta.
- Sulaiman, Wahid, 2004, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS, Contoh Kasus dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Andi.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Pelanggan*. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Supranto, Johanes, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan konsumen*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Teuku Aliansyah, Hafasnuddin dan Shubri, Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Aceh.
- Tjiptono, Fandy, 2012 *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.

Woro Mardikawati dan Naili Farida, 2013, Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1.

Yamit, Zulian. 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonosia.