

DAFTAR PUSTAKA

Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.

Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia Anggota IKAPI.

Jill griffin, 1998, *customer loyalty*, new york , lexington book co.

Kotler, Keller, 2012. *Marketing Management*, 14th, Person Education.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Marketing Management*. Pearson. International Edition; New Jersey.

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Penerbit PT. Prenhallinda, Jakarta.

Sugiyono,(2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: RINEKA CIPTA.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing, Sixth Edition*. America: Mc Graw Hill.

Marina, Sandriana. (2014). *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*. JM TRANSLOG.

kheng, Lo liang. (2010). *The Impact Of Service Quality On Consumer Loyalty*.

Penang. UNIVERSITY SAINS MALAYSIA

Rinandi, Rio. (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Sms Banking Terhadap Loyalitas Pelanggan Chinook Cafe Dan Resto*. Bandung. E-LIBRARY UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG.

Fatona , Siti. (2010). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Dan Relevansinya Terhadap Kepuasan Bank BPR-BKK*. Sragen. SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI ADI UNGGUL BIWARA

www.google.com

www.scribd.com