

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Cetak pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Astuti, Herni J dan Nagase, Keisuke (2014). *Patient Loyalty to healthy care Organization: Relationship marketing and Statification*, Vol.7 No. 2.
- Bilgies, Ana Fitriyatul (2016). *Peran Kualitas produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare*, **Jurnal Ekonomi Universitas**, Vol.1, No.1 hal. 78-90.
- Fian, Yunati (2016). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*, **Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen**, Vol.5 No.6.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. (8th ed). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metodologi Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi keempat. Jakarta: Erlangga
- Lubis dkk, (2016). *Analisis Pengaruh Brand Equity, Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth Posiif Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening*, **Journal of Mmanagement Vol.02 No.02**.
- Murti, Bhisma (2013). *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". **Journal of Retailing**, Vol. 64 (Spring), pp. 12-40
- Putri dkk (2016). *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Switching Barrier terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan*, **Jurnal Administrasi Bisns (JAB) Vol.32 No.1**.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (W.K Nikoemis, Ed). ANDI-Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedelapan belas. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta

- Sujarweni, V.Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian BISNIS & EKONOMI*. Yogyakarta : PUSTAKABARUPRES
- Suliyanto, 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Edisi 1 Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Andi
- Wulandari dkk, (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderasi*, **Jurnal Ekonom dan Kewirausahaan**, vol.16 No.2 hal.242-252.

