

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah., W dan Jogiyanto. 2009. Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM. Dalam Penelitian Bisnis . Penerbit Andi: Yogyakarta. Hal 262.*
- Ali Hasan, 2008, Marketing, Media Utama, Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2002. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.*
- Arikunto, Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, edisi revisi VI, Cetakan ke 13, PT. Asdi Mahasatya, Jakarta.*
- Caruana, Albert and Malta Msida, Service Loyalty, (2002). The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction, European Journal of Marketing., Vol. 36, No. 7/8, pp. 811 – 828
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. (1992). “Measuring Service Quality: A Reexaminataion and Extension”, Journal of Marketing, Juny (56): 55-68.
- Delgado, Elena and Manuera. (2005), “Does Brand Trust Matter to Brand Equity?”, The Journal of Product and Brand Management, Vol. 14 No.2/3, pp. 187-196.
- Fandy, Tjiptono, 2000. Manajemen Jasa, Edisi kedua. Andy offiset , Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hasan, Ali. 2014. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Jakarta: CAPS
- Hussein, Ananda Sabil. (2015). Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0. Modul Ajar. Univeristas Brawijaya.
- Kamus Besar Indonesia (2008)
- Kasmir, 2016. Analisis Laporan Keuangan. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Kerrin, M. and Oliver, N. (2002) 'Collective and Individual Improvement Activities: the Role of Reward Systems', Personal Review, vol. XXXI, no. 3, Mar, pp. 320-337.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2014. ManajemenPemasaran,.Edisi 13. Jilid 1. Prenhalindo.Jakarta.
- Oliver, R.L. (1980), “A cognitive model of the antecedence and consequences of satisfaction decisions”, Journal of Marketing Research, Vol. 17, September, pp. 46-9.

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2012, Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- Robinette, S. (2001). *Emotion Marketing*. Jakarta: Mc.Grow Hill Book Company.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siswoyo, B.(2009). *Konsep dasar kewirausahaan dan proses kewirausahaan*. 81–96.
- Subawa, I Gede Benny. 2020. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 2, 2020 : 718-736. Bali
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif*". Bandung : ALFABETA
- Supardi. 2005. Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi III, Yogyakarta: Andi.
- Tse dan Wilton. 1988. *Kepuasan Pelanggan*. Jilid 2, Edisi ketiga. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Undang-Undang Dasar 1998
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Keenam. Ekonisia. Yogyakarta.
- Zeithaml, VA. Bitner MJ. (1996). *Delivering and Performing Service*. Part Five. *Service Marketing International Ed.*, The McGraw-Hill Inc.