

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Syafiq, Haryono. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy dengan Metode *Structural Equation Modelling*. Jurnal Thesis ITS Master. digilib.its.ac.id/public/ITS-Master-10638-Paper.pdf (diakses pada 7 Mei 2015).
- Archam, Latifa Dini. 2013. Integrasi *Kansei Engineering* dan *Structural Equation Modelling* (SEM) Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Shampoo (Studi Kasus: Lusmas Fresh Milk Shampoo). *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Aryani, D & Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol 17 no 2. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/632/617> (diakses pada 13 April 2015)
- Djati, S Pantja & Ferrinadewi, Erna. 2004. Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa: (Suatu Kajian dan Proposisi). <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/> (diakses pada 29 September 2015)
- Febrianto, Muhammad Riza & Widiana, Herlina Siwi. 2013. Efek Pelayanan Senyum, Salam, Sapa Petugas Kasir Terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket. *Jurnal Psikologi Undip* Vol. 12 No. 1 April 2013. ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/view/8334 (diakses pada 29 September 2015)
- Halim. Allan Hardhika. 2013. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Integrasi *Service Quality (Servqual)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Haqi, Levi Kharisma. 2011. Analisis Loyalitas Dengan Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. <http://digilib.its.ac.id/pdfviewer.php?id=16282&fn=109499&j=36&hal=19> (diakses pada 7 Mei 2015)
- Khakim, Fathoni, & Minarsih. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Pizza Hut Simpang Lima. *Jurnal Universitas Pandanaran Semarang* Vol 1 No 1. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/viewFile/302/298> (diakses pada 7 Mei 2015).
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Purwanti, Neni Dyah. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT PLN Persero Rayon Malang Kota). *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Santoso, Singgih. 2014. *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sarjono, Haryadi & Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.

Sawitri, N.P., Yasa, N.N.K, & Jawas, A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 1. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/viewFile/302/298> (diakses pada 13 April 2015).

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyono. 2013. Analisis Pengaruh *Service Performance* Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating pada BPR Nusamba Cepiring Cabang Ungaran. eprints.dinus.ac.id/5072/1/12604.pdf. (diakses pada 7 Mei 2015).

Susetiyana, Hermawan. 2009. Analisis Loyalitas Pelanggan pada Industri *Airfreight Forwarder* Menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). <http://www.lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=123758&lokasi=lokal> (diakses pada 13 April 2015).

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Waluyo, Minto. 2011. *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modelling*. Jakarta: Indeks.

Widarjono, Agus. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

