

## Daftar Pustaka

- Agoes. 1979. *Bimbingan ke Arah Belajar yang Sukses*. Surabaya : Rineka Cipta.
- Akbar dan Parvez. 2009. *Impact of Service Quality, Trust and Costumer Satisfaction on Consumer Loyalty*. *ABAC Journal*. 29 (1): 24-38.
- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta : Media Utama.
- Andreassen. (1999), *What Drives Customer Loyalty with Complaint Resolution*. *Journal of Service Research*. Vol 1, No 4.
- Assael. (1992), *Consumer Behavior*. Edisi Bahasa Indonesia, New Jersey:Pearson Prentice Hall, Inc.
- Aydin dan Ozer. 2004. *The Analysis of Artecendents of Costumer Loyalty in The Turkish Mobile Telecommunication on Market*. *European Journal of Marketing*. Vol 39.
- Bahar *et al.* 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor)*. *Jurnal Simposium, XII FSTPT*, 972-981.
- Brown Robert M. and Timothy Wiliam Mazarrol. 2009. *The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education*. Australia.
- Chin. 1998. *The Partial Least Square Approach for Structural Equation Modeling.*, In G. A. Marcoulides (Ed). *Modern methods for business research*, 295-236. London : Lawrance Erlbaum Associates.
- Darsono, Wellyan. 2007. *Kontribusi Perceived Service Qualit, Trust, Satisfaction dalam Membentuk Loyalitas Mahasiswa*. The 1<sup>st</sup> PPM Nasional Conference of Management Research "Manajemen di Era Globalisasi".
- Dewi. 2007. *Corporate Social Responsibilty dan Pengaruhnya pada Good Corporate Image*. *Jurnal Ekonomi Janavis*. 10 (36). 377.
- Formell. 1992. *A National Costumer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal Marketing*.
- Gallarza Martina G, Francisco Arteaga-Moreno, Giacomo Del Chiappa, Irne Gil-Saura. 2014. *Intrinsic value dimensions and the value-satisfaction-loyalty chain: a causal model for services*. *Journal of Service Marketing* 165-168
- Griffin, Jill. 2010. *Costumer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Ghozali, Hengky. 2012. *Partial Least Square "Konsep, Teknik dan Aplikasi" SmartPLS 2.0 M3*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Hamalik, Oemar. 2008. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hair. 2014. *European Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool for Business Research Business Review*. 26. 106-121. 10.1108/EBR-10-2013-0218
- Hidayat, Riza. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Telkom Speedy di Palangkaraya)*. Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 2.
- Irawan. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama : PT. Gramedia. Jakarta.
- Japarianto. 2007. *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening*. Dimensi Manajemen Perhotelan, 3 (1).
- Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Jimenez Nadia dan Sonia San-Martin., Jose Ignacio Azuela. 2014. *Trust and Satisfaction: the keys to client loyalin mobile commerce*. ARLA.
- Jones, Thomas, and W. Earl Sasser, J. 1994. *Marketing (second edition)*. United States of America : Me Grow Hill Inc.
- JR Joseph Cronin, Michael K. Brady, G. Tomas M. Hult. 2000. *Assessing the effects of Quality, Value, and Customer Satisfacion on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments*. Journal of Retailing, Volume 76(2) pp. 193-218
- Kandampully. 1998. *Service Quality to Service Loyalty: A Relationship which Goes Beyond Customer Services, Total Quality Management*. Vol. 19 No. 2, pp 139-151
- Kotler . 2000. *Marketing Management*. Edisi Milenium. Prentice Hall Intl, Inc: New Jersey
- Kotler . 2002. *Manajemen Pemasaran edisi milenium, Jilid 1*. Jakarta:Prenhalindo
- Kotler . 2006. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi kesebelas*. Jakarta : PT Indeks Gramedia
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid I, Edisi Ke 8*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2 Edisi Kedua Belas*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi ke 12*. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih Bahasa Agus Widyanoro. Cetakan Kedua*. Jakarta : PT INDEKS

- Meriani Setiawan. 2007. Efektivitas Iklan “IM3 Raja Voucher” dan Pengnaan Endorser Terhadap Citra Perusahaan pada Masyarakat Surabaya.
- Musanto Trisno.(2004).”faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya.Surabaya:Jurnal Manajemen & Kewirausahaan.
- Mulyadi.2010.Diagnosa Kesulitan Belajar dan Bimbingan terhadap Kesulitan Belajar Khusus.Jogjakarta: Nuha Litera
- Munawaroh. 2005. “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta. “*Jurnal siasat bisnis*. Edisi No. 5 Vol. 2. Tahun 2005. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Normasari Selvy, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan.
- Nurlaili., Andi Wijayanto.(2013).*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen tupperware*.Volume 2, Nomor 1.
- Panghadeng. 2015. ”Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada PT.Hadji Kalla Palu:Palu
- Parasuraman. 1988. SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman. 1998. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman A. Valarie A. Arvind Malhotra. 2005. *A Mulitple-Item Scale For Assesing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*. Vol 7. No. 3
- Permana. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Semarang
- Putra. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. Semarang
- Quintal Vanessa A. And Aleksandra Polczynski. 2010. *Factors Influencing tourists’ revisit intentions*.*Asian Pasific Journal of marketing*.Vol 22 No.4
- Qomariah Nurul. (2012). *Pengaruh kualitas layanan dan citra insititusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan* (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). Jember: *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Rangkuti. 2003. *Marketing Management*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Bayumedja Publishing

- Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, Hal 114-126.
- Saktiani. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Word of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 4 No. 2
- Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* (edisi keempat). Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for business* (edisi 1 dan 2). Jakarta: Salemba Empat
- Sembiring. (2013). Determinants of students' loyalty at Universitas Terbuka. 8 No. 1, March 2013, 47 – 59
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sukardi, Dewa Ketut. 1983. *Bimbingan dan Penyuluhan Belajar di Sekolah*. Surabaya: Usaha Nasional
- Susanto. 2007. *A Strategic Management Approach, CSR*. The Jakarta Consulting Group: Jakarta
- Susanto Hery. 2014. Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program PascaSarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol .15 No. 2
- Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi: Yogyakarta
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tu yu te et al. 2014. *Corporate Brand Image and Costumer Satisfaction on Loyalty: An Empirical Study of Starbucks Coffe in Taiwan*. *Journal of Social and Development Sciences* Vol. 3
- Ulfah. 2009. Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen pada Ritel Hipermarket di Depok. *Tesis*. Program Magister Manajemen Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Umar. 2005. *Manajamen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta.
- Wijayanti. 2008. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan: *Management Analysis*. *Journal of Diponegoro University*
- Wungow Richie. 2013. Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1 No. 3

Wuryan H. Sophiyanto., dan Djoko Legowo. 2009. Pengaruh Citra Lembaga, Kepercayaan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Implikasintya Kepada Konsumen Relasional Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Vol 6 Edisi 2. Hal 119 – 131.

Zemsky. 2005. *Remaking the American University: Market-Smart and Mission Centered*. Johns Hopkins University Press, Baltimore, MD.

Zheithaml et al. 1996. *Measuring the Quality of Relationship In Customer Service: An Empirical Study*. *European Journal of Marketing*.

Zheithaml, Bitner. 1996. *Service Marketing*. Efdisi 1. Boston: Mcgraw Hill

