

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Pos Kilat Khusus. **Jurnal Manajemen dan Bisnis**. Vol 1. No 2. Hal 96-101.
- Basuki, Sulistyو. 2010. **Metode Penelitian**. Jakarta : Penaku.
- Griffin, Jill. 2008. **Customer Loyalty**. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.
- Lungan, Richard. 2008. **Aplikasi Statistika dan Hitung Peluang**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2009. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana, Deddy. 2008. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: Rosdakarya.
- Nugroho, Setiadi. 2009. **Meraih Loyalitas Pelanggan**. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pasolong. 2008. **Manajemen Pelayanan**. Bandung: Alfabeta.
- Prasetya. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif**. Jakarta: Rajawali Pers.
- Purnama, Nursya'bani. 2008. **Manajemen Kualitas: Perspektif Global**. Yogyakarta: Ekonisia.
- Santoso, Septiadi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya. **Jurnal Ilmu dan Riset Pemasaran**. Vol 2. No 6. Hal 1-20.
- Subagyo. Ahmad. 2010. **Marketing In Business**. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D**. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayumedia.
- Utomo, Priyanto. 2008. **Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**. Jakarta: Rineka Cipta.

