

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Chan, K. W., Yim, C. K., dan Lam, S. S. (2010). *Is customer participation in value creation a double-edged sword? Evidence from professional financial services across cultures*. J. Market.
- Daryanto, dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dick, Alan S., dan Kunal Basu. (1994). "Customer Loyalty: Towards an Integrated Conceptual Framework" *Journal of The Academy Marketing Science*.
- Griffin. (2010). *Perilaku Organisasi Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hair, et al. (2014). *Multivariativ Data Analysis*. New International Edition. New Jersey: Pearson.
- Hair, et al. (2017). *A Primer on Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 2nd Edition*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC, Melbourne: SAGE.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: Centre of Academic.
- Husein, Umar. (2010). *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Building
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2018). *Principles of Marketing*. Edisi 15.

Global Edition. Pearson.

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 1. Jakarta: Pheralindo.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.

Oliver, Richard L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. Edisi 2. New York: Routledge.

Setiawan, Supriadi. (2018). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: IPB Press.

Singarimbun, M dan Efendi. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.

Stanton, William. J. (2017). *Prinsip Pemasaran*. Edisi 7. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Malang: Banyumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.

Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Vargo, S. L., dan Lusch, R. F. (2014). *Inversions of Service Dominant Logic. Marketing Theory*.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner and D.D Gremler. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6e, Mc.Graw-Hill, Boston.