

Daftar pustaka

- Christian Gronroos. 1993. *A service quality model and its marketing implications. European journal of marketing.* Vol 18, no 4.
- Christoper Lovelock, Jochen wirtz, Jacky Mussry. 2013. *Pemasaran Jasa; Manusia, Teknologi, Strategi, Perspektif Indonesia, Ed. 7, Jilid.2.* Penerbit Erlangga
- Deviena Eprilliana&J. Ellyawati. *Pengaruh persepsi harga, persepi kualitas, kepercayaan, dan citra perusahaan terhadap preferensi merek dan loyalitas konsumen.*
- Drs. Danang Sunyoto, SH., SE., MM. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran.* Yogyakarta. CAPS (cnter of academic publishing service).
- Dwi Aryani, Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.* Jurnal ilmu administrasi dan organisai Volume 17, nomor 2
- Fandy Tjiptono, Gergorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 4).* Yogyakarta. ANDI
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa.* Malang. Banyumedia Publishing
- Fozia Malik, dkk. *The impact of price perception, service quality, and brand image on customer loyalty. Interdisciplinary journal of contemporary research in business.* Vol 4, no 5. September 2012.
- Kawpong Polyorat and Suvenus Sophonsiri. *The infuence of service quality dimension on customer satifaction and cutomer loyalty in the chain restaurant context : A Thai case.* Journal of Global Business and Technology, Volume 6, Number 64 2, Fall 2010
- Lily Harjati dan Yurike Venesia. 2015. *Pengaruh kualitas layanan dan persespi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala.* E-Journal WIDYA Ekonomika. Volume 1 nomor 1
- Philip Kotler. 2005. *Manajemen pemasaran, edisi ke-11, Jilid 1.*
- Prof. Dr. Supramono, MBA. & Jony Oktavian haryanto SE., MM. 2005. *Desain Proposal penelitian studi pemasaran.* Yogyakarta. ANDI Yogyakarta
- Ratih Hurriyati Dr., Ms.i. 2008. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen.* Bandung. Alfabeta CV