

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Mokhammad. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan*. STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK)* Vol V, No 2, September 2013 ISSN 1978-3167.
- Daryanto dan Ismanto Setyadi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fian, Juan Al. 2016. *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 6, Juni 2016* ISSN : 2461-0593.
- Guspul, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*. Program Studi Manajemen Universitas Sains Al Qur'an (UNSIQ) Wonosobo. *Jurnal PPKM UNSIQ I (2014)* 40-54 ISSN: 2354-869X.
- Hurriyati, Ratih. 2017. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. 2008. *Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom.
- Ratnasari, Siti. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Kepercayaan Pelanggan PT. Mitra Intertrans Forwarding Cabang Palu*. e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 1, Januari 2015 hlm 116-120 ISSN: 2302-2019.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sunyoto, Danang. 2011. *Aplikasi SPSS Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Susanti, Desi. 2017. *Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 5, Mei 2017 ISSN : 2461-0593.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wijanarko, Koko Sigit. 2014. *Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Menggunakan Smartphone Samsung Galaxy Series Di Kota Palu*. e-Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 7, Juli 2014 hlm 34-46 ISSN: 2302-2019.
- Winahyuningsih, Panca. 2010. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus*. ISSN : 1979-6889.
- Wulandari, Siti. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 9, September 2017 ISSN : 2461-0593.