

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] O. Ramenus, “KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. DGS MANADO,” *EMBA*, vol. 1 No 3, no. ISSN 2303-1174 , September 2013.
- [2] A. S. Soegoto, “PERSEPSI NILAI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN,” *EMBA*, vol. 1 No 3, no. ISSN 2303-1174 , September 2013.
- [3] I. Sukmawati and J. D. Massie, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT AIR MANADO,” *EMBA*, vol. 3 No 3, no. ISSN 2303-11, SEPTEMBER 2015.
- [4] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa - Prinsip, penerapan dan penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- [5] D. M. Nasution, *MANAJEMEN TRANSPORTASI*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.
- [6] A. Firatmadi, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN,” *EMBA*, vol. 2 No 2, no. ISSN 2443-3837, Desember 2017.
- [7] C. Lovelock, J. Wirtz and J. Mussry, *PEMASARAN JASA MANUSIA, TEKNOLOGI, STRATEGI*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013.
- [8] S. M. Dr. H. M Nasullah Yusuf, *STRAREGI MEMBANGUN NILAI JASA DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN*, Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- [9] Haryeni, Y. Mulyati and E. F. Laoli, “KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA TABUNGAN BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG KHATIB SULAIMAN,” *EKONOMI & BISNIS DHARMA ANDALAS*, vol. 19 No 2, no. ISSN 2527-3469, Juli 2017.
- [10] I. Sukmawati and J. D. Massie, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT AIR MANADO,” *EMBA*, vol. 3 No 3, no. ISSN 2303-11, September 2015.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research & Development)*, Bandung: Alfabeta, 2015.

- [12] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [13] J. G. runtunuw, s. oroh and r. torereh, “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA CAFE DAN RESTO CABANA MANADO,” *Jurnal EMBA*, vol. 2 NO3, no. ISSN 2303-1174 , 2014.
- [14] R. Gulla, S. G. Oroh and F. Roring, “ANALISIS HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL MANADO GRACE INN,” *Jurnal EMBA*, vol. 3 No.1, no. ISSN 2303-1174 , Maret 2015.
- [15] J. Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: UI Press, 2010.

