

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.*
- Kotler, P., & Turner, R. E. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (Vol. 9). Upper Saddle River, NJ: Prentice hall.
- Hadijah, S., Zukhri, A., & Suwena, K. R. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (KCPS) Denpasar. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1).
- Bollen, K. A., & Bauldry, S. (2011). Three Cs in measurement models: Causal indicators, composite indicators, and covariates. *Psychological Methods*, 16(3), 265–284.
- Subagyo, P. (2000). *Manajemen operasi. BPFE Yogyakarta.*
- Tjiptono, F. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.*
- Diana, A., & Tjiptono, F. (2007). *E-business. Andi, Yogyakarta.*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Global Konteks Offline & Online. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.*
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Principles of Marketing Global. USE: Pearson Education, 6, 47-48.*
- Gaspersz, V. (2011). *Metode Peningkatan Kualitas. Bogor: PN. Vinchrsto Publication.*
- Nugraheni, M. (2016). *Analisis Brand Image, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Xenia di Wonosobo. Skripsi. Yogyakarta.*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta: Erlangga, 14.*

- Saladin, D. (2003). Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian. *Bandung: Linda Karya*.
- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). The theory of buyer behavior. *New York, 63*.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (1995). Consumer Behavior. 4-th ed. *Jersey: Prentice Hall*.
- Hendrio Rahmat. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah. Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Dimensi Carter.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). Perilaku konsumen. *Jakarta: Erlangga, 90*.
- Sangadji, E. M. (2013). Sopiah. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2016). Marketing Management. (Global edition). *England: Pearson Education Limited*.
- Tjiptono, F. (2009). Strategi Pemasaran Jasa. *Yogyakarta: Andi*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). Manajemen pemasaran edisi kedua belas jilid 1. *Penerbit: PT. Indeks. Jakarta*.
- Kotler, K.(2009). Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Ulum, I., Ghazali, I., & Chariri, A. (2008). Intellectual capital dan kinerja keuangan perusahaan; Suatu analisis dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS).
- Hair, Jr et.al. (2010). Multivariate Data Analysis (7th ed). United States.
- Kline, R. B. (1998). Software review: Software programs for structural equation modeling: Amos, EQS, and LISREL. *Journal of psychoeducational assessment*, 16(4), 343-364.
- Narimawati, U., & Sarwono, J. (2007). *Structural equation modeling (SEM) dalam riset ekonomi: menggunakan lisrel*. Gaya Medias.

- Hengky Latan. (2013). Model Persamaan Struktural Teori dan Implementasi. Bandung
- Ghozali, I. (2013). Structural Equation Modeling (SEM).
- Widodo, I. D. (2003). Product planning and Design. *Yogyakarta: UII Press Indonesia.*
- Rosalina, R. (2012). Analisis Quality Function Deployment (Qfd) Pada Manajemen Kurikulum Berbasis Kompetensi Terhadap Penggunaan Multimedia. *Skripsi Program Studi Teknik Industri.*
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (1997). Introduction to total quality. *Quality Function Deployment, 245-279.*
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management,. Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tjiptono, F. (2000). Manajemen jasa.
- Dudung Agus. (2012), Merancang Produk, Rosda, Bandung.
- Cohen, L. (1995). *Quality function deployment: how to make QFD work for you.* Prentice Hall.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung
- Sujarweni, V. W. (2015). Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung
- Margono. 2004. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta
- Nursalam. 2003. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu. Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian. Keperawatan. Jakarta
- Arikunto, S. (2010). Metode peneltian. *Jakarta: Rineka Cipta.*

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.

Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS.  
Semarang

Edy Waluyo, J. (2016). Model Kualitas Pelayanan Hotel Pengaruhnya terhadap Kepuasan Tamu dan Loyalitas di Kabupaten Kuningan (Analisis Structural Equation Modeling).

Dwi, A., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.