

DAFTAR PUSTAKA

1. Sumber Buku

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan sistem informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Darmawan, D. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Rosda.
- Dessler, G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.

Indeks.

- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Human Resource Management*.

Jakarta: Salemba Empat.

- Sudjana. (2005). *Metoda Statistik (Edisi 6)*. Bandung: Tarsito.

- Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian*

Kuantitatif, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2007

- Branti, Istariyani. 2002. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen. FE: UMS.

- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan*

Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.

2. Jurnal

- Aryani, Dwi., & Rosinta, Febrina. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol 17, No 2, hlm. 114- 126

Edward Manoj, (2011). "Role Of Switching Costs In The Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction and Customer Retention Linkage" "Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics" Vol. 23 No. 3, 2011 pp. 327-345

Sutrisni. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Bee Wah Yap, T Ramayah, Wan Nushazelin Wan Sahidan. 2012. "Satisfication and trust on customer loyalty PLSapproach". Journal Bussines Strategy Series, Vol. 13 pp 154- 167

Yi-Ching Hsieh, et all. (2012), "All for one but does one strategy work for all? Building consumer loyalty in multi-channel distribution", Journal of Managing Service Quality, Vol. 22 no 3,pp. 310-355

Adi Prasetyo, Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Kaffah Yogyakarta, SEM Institut Yogyakarta, 2008, t.d.

Aritonang R Lerbin R, Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.

3. Situs Website

<https://www.btpn.com/>

<http://www.masabas.com/2016/09/contoh-skripsi-bab-iii-metodologi.html>

<http://garuda.ristekdikti.go.id/>

<http://digilib.unila.ac.id/13325/4/BAB%20III.pdf>

<https://scholar.google.co.id/>

<http://www.pustakaindonesia.or.id/>

<http://spssindonesia.com/>

