

## DAFTAR PUSTAKA

- Adewoye, *et al.* (2016). E-banking users' behaviour: e-service quality, attitude, and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing* 16, 347-367.
- Algifari. (2015). *Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi. Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : BPFE.
- Aprilya, Viona (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang. *Journal of Management*, 2(2).
- Bungin, Burhan. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu Sosial*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.
- Faradisa, I., Hasiholan, L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Indonesian Coffeeshop Semarang (ICOS CAFÉ). *Journal of Management*, 2(2).
- Fathoni, *et al.* (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Ghozali, Imam. (2013) *Aplikasi Analisis Multivarrate Dengan IBM SPSS 21 Cetakan Kelima*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harto, R. K., Triyaningsih, S. L., & Susanti, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur di Kebakkramat). *Ekonomi dan Kewirausahaan*, 16(2).
- Karundeng, F. P. (2013). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2015). Menperin: Industri Kreatif Tumbuh 7% Per Tahun. Diakses dari <http://www.kemenperin.go.id/artikel/12797/Menperin:-Industri-Kreatif-Tumbuh-7-Per-Tahun> pada Selasa, 13 September 2016.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Mudah Memahami dan Menganalisis Indikator Ekonomi*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Paul, *et al.* (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. *International Journal of Bank Marketing* 16, 606-622.
- Paramata, Wayan Arya. (2013). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar”. *Jurnal Forum Manajemen Vol 6 (Nomor 2, Tahun 2008)*. Hal 43- 55.
- Pramesti, Getut. (2016). *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Riduwan, & H. Sunarto. (2011). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9.
- Sekaran, Uma. (2006) *Research Methods For Business*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald’s MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Susanti, R. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kualitas Pelayanan di Hotel X Surabaya). *Jurnal Ekonomika*'45,2(2).
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*,2(1).