

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi. dan Rosinta F. 2010. “Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelnggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. vol 17, no 2, 114-126.
- Dewi, Dian Puramasari. 2013. “Wah, Solo Dipenuhi Restoran dan Rumah Makan”. <http://www.solopos.com/2013/02/13/wah-solo-dipenuhi-restoran-dan-rumah-makan-378815>. diakses tanggal 11 Februari 2014 pukul 19.00
- Griffin, Jill. 2008. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Handi, Irawan. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, ed.11 jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2010. *Kotler On Marketing*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Lamb, Hair & Mc. Daniel. 2001. *Pemasaran*, buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C.H. dan Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaraan Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manejemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Musanto, Trisno. 2004. “Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya”. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. vol. 6, no. 2, September 2004 p123 – 136.

- Nurfarhana, Anna. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan PT Telkomsel Jakarta". *Skripsi*. Jakarta: Universitas Indraprasta PGRI.
- Rahmiati, Mia. 2012. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Honda Vario". *Skripsi*. Depok: FISIPOL Universitas Indonesia.
- Retno, Ruth Dewi. 2012. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Ekuitas Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Klinik Kecantikan London Beauty Centre Surabaya". *Skripsi*. Depok: FISIPOL Universitas Indonesia.
- Setiyawati, Antari. 2009. "Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang". *Tesis*. Semarang: Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Setyo, Tio Kuncoro. 2012. "Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa UNY Menggunakan Sepatu Sepakbola Specs". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sudjana. 2005. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2006. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Tabungan Britama BRI Kanca Kendal)". *Tesis*. Semarang: Paska Sarjana Universitas Diponegoro.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*, ed. 5. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS For Windows : Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.
- Zeithaml, Berry dan Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 60, 31-46
- \_\_\_\_\_. 2013. "Statistik Restoran/Rumah Makan 2012"  
[http://www.bps.go.id/hasil\\_publicasi/stat\\_resto\\_2012/index3.php?pub=Sta](http://www.bps.go.id/hasil_publicasi/stat_resto_2012/index3.php?pub=Sta)

[tistik%20restoran%20rumah%20Makan%202012.](#) diakses tanggal 15 Februari 2014 pukul 20.00

\_\_\_\_\_. 2014. “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*”  
<http://www.kbbi.web.id/loyalitas> diakses tanggal 11 Februari 2014 pukul 19.30

\_\_\_\_\_. 2014. “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*”  
<http://www.kbbi.web.id/pelanggan> diakses tanggal 11 Februari 2014 pukul 19.30