

## DAFTAR PUSTAKA

- Alida, Palilati. 2006. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah*. Manajemen dan Kewirausahaan.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844 Vol 17, Nomor 2.
- Assauri, Sofjan. 1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bitner, V.A. dan Zeithaml. 2000. *Service Marketing 2 edition : Integrating Customer Focus*. New York : Mc Graw Hill Inc.
- Dinda, Bahri. 2010. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus pada Bank BRI Cabang Pattimura Semarang. *Skripsi* Progam Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/23346/1/Dinda\\_Monika\\_Mediana\\_Bahri.Pdf](http://Eprints.Undip.Ac.Id/23346/1/Dinda_Monika_Mediana_Bahri.Pdf)
- Djati, S. Pantja dan Didit Darmawan. 2005. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*. <http://puslit.petra.ac.id/journals/pdf.php?PublishedID=MAN05070103>
- Erlian, Sari. 2011. Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa restoran terhadap loyalitas pelanggan sakana Japanese restaurant di delonix hotel Karawang . *Skripsi* Progam Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang. [http://jurnalfeunsika.net/wp-content/uploads/2011/12/kualitas-pelayanan terhadap loyalitas-pelanggan-restoran-jepang.pdf](http://jurnalfeunsika.net/wp-content/uploads/2011/12/kualitas-pelayanan%20terhadap%20loyalitas-pelanggan-restoran-jepang.pdf)
- Fauzi. 2010. Kontribusi Nilai Pelanggan terhadap Pembentukan Loyalitas Pelanggan pada Produk Sepeda Motor: Studi terhadap Produk Sepeda Motor Honda.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Edisi ke-3. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Griffin, J., 2002. *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*, Lexington Books an Imprint of The Free Press, New York.
- Halstead Diane, David Hartman, and Sandra L. Schmidt. 1994. Multisource Effects Process. *Journal of the Academy of Marketing Science* 22 (Spring): 114-129. 26 *Academy of Marketing Science Review* Volume 2000 No. 1 Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf> Copyright © 2002 – Academy of Marketing Science.
- Kotler, P. & Kevin Lane Keller 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid Pertama. Jakarta, Erlangga.

- Kurniawan, Deni. 2008. Regresi Linier. (online). Tersedia: <http://gesaf.files.wordpress.com/2008/11/regresi-linier-sederhana1.pdf> (30 Oktober 2014)
- Nuraini. 2010. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan London Beauty Centre di Surabaya.
- Oliver, R.L., 2007. Response Determinants in Satisfaction Judgments, *Journal of Consumer Research*, Vol.14 (March), pp. 495-507. *Academy of Marketing Science Review* Volume 2000 No. 1 Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf> Copyright © 2007 – Academy of Marketing Science.
- Purwani, Khusniyah dan Dharmmesta, Basu Swastha. 2002. Perilaku Beralih Merek Konsumen Dalam Pembelian Produk Otomotif. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 17. No.3, 2002, 288-303.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1*. (4 Ed). Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supramono & Haryanto, Jony. 2005. *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Supramono dan Sugiarto. 1993. "Statistika". Yogyakarta: Andi Offset.
- Supriyono. 2008. Analisis Pengaruh Kompetensi Tenaga Penjualan dan Kualitas Jasa Logistik terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada PT. SILKargo Indonesia Cabang Semarang. Tesis Progam Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/18699/1/Supriyono.pdf> 27
- Tjiptono, Fandy. 2007, *Service Quality and Satisfactions*, Edisi ke-2, Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Winarto, The 2nd Nasional Conference UKWMS, 2008: 1, Analisa Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Warung Internet di Salatiga, (Juni 2009).
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol 60.