

DAFTAR PUSTAKA

- Albertus dan Yoestini. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Volume 1, Nomor 1, Halaman 1-9.
- Ayse, 2007. *An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender*. Humanity & Social Sciences Journal, Vol. 2 Hal. 43-50.
- Assaury, Masri. 2007. Dasar – dasar manajemen pemasaran. Yogyakarta : BPF.
- Azwar. 1987. *Methodologi Penelitian*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Basrah, Arifin. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1, 2012 .
- Catur, Tyas dkk. 2014. *Pengaruh Brand Image, Brand Reputation Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Atas Produk Oli Endurodi Spbu Coco Pengaron Semarang*. Jurnal Pemasaran. Semarang : Universitas Pandanaran.
- Deny, Japarianto. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya*. JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN Vol. 1, No. 2, (2013) 1-8.
- Danny dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nugroho Viatama Pest Control Semarang)*. Jurnal. Semarang : Administrasi Bisnis FISIP UNDIP.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 1999. *Loyalitas pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia , vol. 14, No. 3, 1999, hal. 73 – 88.
- Fitriyanto, Agus. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Kereta Api Di Kabupaten Purworejo*
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM dan SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar – dasar ekonometrika*. Jakarta : Erlangga.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty : How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta : Erlangga.
- Harjanto, J.O. 2009. *Inovasi Produk dan Ekspektasi Inovasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*.
- Hoffman, Martin. 2000. *Empathy and Moral Development : Implication For Caring and Justice*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Hamdani, Lupioadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba empat.
- Hairunnisa. 2009. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Papa Ron"s Pizza*. Bandung. FPIPS UPI. Bandung : Tidak Diterbitkan.
- Hidayat, Rahmat. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. V tahun 2009
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran* . Vol. 1, Edisi 7, Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- . 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium* . Jakarta: Prehallindo.
- . 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. PT. INDEKS Kelompok Gramedia. Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Indeks.
- . 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Malanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran* . Jakarta: Erlangga
- . 2004. *Dasar – dasar pemasaran Edisi 9 Jilid 2*. Jakarta : Indeks.

- _____. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid ke – 1*. Jakarta: Erlangga
- _____. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Lukman dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima*. Jurnal. Semarang : Universitas Pandanaran.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- Manulang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Tesis. Universitas Sumatra Utara.
- Mouren, Margaretha. 2004. *Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia , Vol. iii, No. 3, halaman 289-308.
- Nurhayati, Risky. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia)*. Skripsi. Yogyakarta : UPN.
- Paramita, Nadya. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Niat Perilaku (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Pamularsih Semarang)*. Jurnal . Semarang.
- Parasuraman, A. Valerie, A. Zeithaml, & L. Berry. 1988. *The Service Quality Puzzle*. Journal of Marketing Business Horizon, Vol.49 (Fall), p.44.
- Saputro, Ropinov. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Nusantara Sakti Demak)*. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Stanton, William J. 2005. *Prinsip Pemasaran Jilid 1 (Yohanne Lamarto : terjemahan)*. Jakarta : Erlangga.

- Sugiyono. 2007. *Metodologi penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- . . 2009. *Metode kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- . . 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Swasta, Basu . 2004. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.
- . . 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.
- Swasta, Basu dan Irawan. 2006, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Total Quality Manajement* . Yogyakarta: Andi Offset.
- . . 2000. *Manajemen jasa*. Edisi ketiga. Yogyakarta : Andi Offset.
- . . 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : andi offset.
- . . 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- . . 2006. *Manajemen jasa*. Yogyakarta : andi offset.
- dan Chandra, Gregorious dan Adriana, Dedi. 2008. *Pemasaran Strategic*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- . . 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Cetakan ke-6*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- . . 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Pujiati. 2011. *Sertifikasi Halal Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Produk Olahan Komoditas Pertanian Unggulan Daerah*. A G R I T E C H , Vol. XIII No. 1 Juni 2011 : 86 – 95.
- Walker. 2001. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System*. Journal of Management Strategy, Hal 331-335.
- Walton. 2004. *The Brave New World of Neuromarketing is Here*. Australia : B&I.

- Wibowo, Ari. 2013. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto*. Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Woro, Farida. 2011. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*. Jurnal. Semarang : Administrasi Bisnis UNDIP.
- Vincent, Gaspersz. 1997. *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Vincent,Gaspersz. 2008. *Total Quality Managament*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.