

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2006. *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung
- Amstrong, Philip, 2009. *Principal of Marketing*, USA: Printice Hall
- Angipora, 2007. Marius P. “*Dasar–Dasar Pemasaran*”. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Jakarta. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gaffar, Vanessa. 2007. “*Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*”. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Ganiyu, R. A. 2016. *Perceived Service Quality and Customer Loyalty: The Mediating Effect of Passenger Satisfaction in the Nigerian Airline Industry*. *International Journal of Management and Economics* No. 52, October–December 2016, pp. 94–117; <http://www.sgh.waw.pl/ijme/>
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Gumussoy, C. A and B. Koseoglu. 2016. *The Effects of Service Quality, Perceived Value and Price Fairness on Hotel Customers’ Satisfaction and Loyalty*. *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 4, No. 9.
- Halim, P. et all. 2014. *The Influence of Product Quality, Brand Image, and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty Customer Brand Sharp Electronics Product at the South Kalimantan*

Province. European Journal of Business and Management. ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.6, No.29.

- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hurriyati, 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Ibnu, Widiyanto, 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip
- Janrols, V. S. E. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Di Lingkungan Pelajar*. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi* ,Vol. 5, No. 2, Oktober 2016, Hal 20-25. ISSN : 2301-5268.
- Kismono, Gugup. 2001. *Bisnis Pengantar*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Lamarto, Yohanes . 1989. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta:Penerbit Airlangga.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: ALVABETA, cv
- Lupiyoadi. 2001 *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Maskur, M. dkk. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Larasati Lumajang*. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia Volume VI, No. 2, Desember 2016*, halaman 212 – 221

- Minh, M. V. and N. H. Huu. 2016. *The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector*. *Journal of Competitiveness* Vol. 8, Issue 2, pp. 103 – 116.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry L.L, 1988, “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-40
- Pardede, R. F. dan H. Hadi. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Merek Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok*. *Jurnal Manajerial* Volume 9 Nomor 1 Mei-Oktober 2015 ISSN. 1907- 4832 hal. 21–30.
- Rotinsulu, M., Sontje M. Sumayku dan Sofia A.P. Sambul, 2010, *Pengaruh Harga, Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Big Jay Family Karaoke*, Manado.
- Saeed, R. et all. 2013. *Impact of Sales Promotion on the Consumer Loyalty in the Telecommunication Industry in Pakistan*. ISSN 2090-430. *J. Basic. Appl. Sci. Res.*, 3(5)901-907.
- Santoso, S. dan H. W. Oetomo. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 2 No. 6.
- Sahputra, Ahmad, dkk, 2018, *Pengaruh Bauran Promosi (Penjualan Personal, Promosi Penjualan, Hubungan Masyarakat, Periklanan) Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Agung Auto Mall Kota Tanjungpinang*, edisi pertama jilid 1, Tanjungpinang, Universitas Maritim Raja Ali Haji Press.
- Selnes, Fred (1993), *An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*. *European Journal of Marketing*, Vol.27, No 9.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press Universitas Reputation, Satisfaction and Loyalty,” *European Journal of Marketing* 27
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Swastha, Basu, 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Yogyakarta, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Larasati Lumajang. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia* Volume VI, No. 2, Desember 2016, halaman 212 – 22.
- Virvilaite, R. et all. 2009. *The Relationship between Price and Loyalty in Services Industry*. ISSN 1392 – 2785 *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*(3).
- Waskita, A. I dan T. Yuniati. 2016. *Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 9*.
- Wibawa, P. T. dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pt. Matahari Silverindo Jaya Semarang*. *Diponegoro Journal Of Social And Politic* Tahun 2014, [Http://Ejournals1.Undip.Ac.Id/Index.Php](http://Ejournals1.Undip.Ac.Id/Index.Php)