

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., and Parves, N., (2009), *Impact Of Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction On Customer Loyalty*, ABAC Journal Vol.29, No. 1 (January-April 2009), pp.24-38.
- Ardiyansah. 2007. Memahami persaingan bisnis.
- Bayu Fajarianto, Nawazirul Lubis, dan Saryadi, Pengaruh Kualitas dan Brand Image terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. Diponegoro Journal of Social and Politic, Hal 1-12.
- Buchari Alma. 2002. Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. CV Alfabeta: Bandung
- Christina. 2006. *Consumer Behavior. 6th ed.* Thomson Learning. New York.
- Fandy Tjiptono, 1996, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fardhani dkk. 2014. Analisis Pengaruh Harga ,Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Dryana Bakery Semarang. Diss. Universitas Diponegoro. Vol.21, No. 30.
- Gaffar, Vanessa. 2007. Customer Realtionship Management and Marketing Public Relation. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin. 2005. *Menumbuhkan Kinerja dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Keempat. Cetakan Keempat. Erlangga. Jakarta.
- Hardiyansah, 2011 Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi , Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- David Harianto dan Hartono Subagio, 2013, Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, *Brand Image*, dan Atmosphere terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-vu Surabaya.
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, Philip, 2001. Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, perencanaan Implementasi, dan Kontrol. Alih Bahasa oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Jilid II, Edisi Kesembilan, Jakarta: Prenhallindo.

- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., K L Keller, dan G. Amstrong. 2009. *Marketing Management : Analysis, Planing, Implementation and Control university*. Millenium Edition. Prentice Hall International, Inc. New Jersey.
- Kotler, P dan G. Armstrong. 2007, Dasar-dasar Pemasaran. Edisi Kesembilan. Jilid I. Penerbit PT. Indeks Kel. Gramedia. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta
- Mahmud, Amir, Kamaruzaman ans dan St Hadijah. *The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry Wolrd Applied Sciences Journal 23 (3): 354-359, 2013 ISSN 1919-4952.*
- Mowen, John, C dan Michael Minor. 2007. Perilaku Konsumen. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Mowen. J, dan M. Minor. 2007. *Analisa Perilaku Konsumen dengan Manajemen Pemasaran modern*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Bayumedia Publishing. Malang.
- Simamora, Bilson. (2003). Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendektan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Statistik Multivariate Metode Penelitian Bisnis data Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Teknik Mixed Methods Program IBM SPSS 20.0)*. Edisi Keempat. Liberty. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2000). Statitika untuk penelitian, Bandung: Alfabeta.
- Swasta, B., Handoko dan Irawan. 2007. Analisis Pengaruh konservatisme laporan *Pemasaran mengolah Bengkel Motor Ajisaka Kudus Profesional*. Edisi Kedelapan.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, Cetakan IV, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta

Tjiptono, F. 2009. *Business Ethics After Enron Self-Esteem and outcomes fairness: Tips Prinsip Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol*. Edisi Kesebelas. Cetakan Kedua. CV Alfabeta. Bandung.

Tjiptono Fandy. 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Sleman

Umar 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Jakarta.

Yamit, Z. 2005. *Contemporary Corporate Management Customer Loyalty LMH*. 2nd ed. BPFE edu. Yogyakarta.