

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Farida, Naili. 2012. "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan Serta Implikasi Pada Perpindahan Merek" *Studi Pada Mahasiswa Fisip Undip Semarang Pengguna Kartu Prabayar Im3 Pt. Indosat Tbk*. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume I Nomor 1 September 2012.
- Giffirin, Jill. 2008. *Customer Loyalty menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta. Erlangga.
- Hendryadi, Suryani. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teoro dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Bisnis*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPF.
- Kharis, 2011. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Penalty*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengelolaan Data dengan IBM SPSS 1.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler & Armstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas. PT Gelora Aksara Pratama.
- Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, penerjemah Bob Sabran, MM. Edisi Tiga Belas. Jakarta: Erlanggal.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Indonesia: SMTG Desa Putera.
- Lovelock, Christopher. et al. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock & Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Mangore, Indah Indria. et al. 2015. "Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Tupperware Manado". Jurnal EMBA, Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 616-627.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Pemasaran Jasa*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Nasir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Safitri, Aprilia Saptianipo, Sugiono. 2015. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Asri Motor”. *Diponegoro Journal of Management*, Vol.4, 2015. No.1, Hal. 1 ISSN (Online): 2337-3792.
- Sujarweni, V.Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono. 2007. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Tomason, Sefnat Kristianto. 2015. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Penerbangan PT. Sriwijaya Air Ambon”. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*. Vol. 15 No. 2, September 2015, 126-143 ISSN: 1693-7597
- Wibisono, Dermawan. 2000. *Riset Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Wiyono, Gendro. 2011. *3 In One Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & AmartPLS 2.0*. Yogyakarta: Unit Penerbit & Percetakan STIM YKPN.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.