

DAFTAR PUSTAKA

- Alfred, Owusu. 2013. *Influences of Price And Quality On Consumer Purchase Of Mobile Phone In The Kumasi Metropolis In Ghana A Comparative Study*. *European Journal of Business and Management*, Vol.5, No.1, ISSN 22221905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online).
- Andaleeb, S.S., & Conway C. (2006). *Customer satisfaction in the restaurant industry: An examination of the transaction-specific model*. *Journal of Services Marketing*, Vol. 20, No.1, pp.3-11.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asamoah, ES., M. Chovancová. 2011. "The Influence Of Price Endings On Consumer Behavior: An Application Of The Psychology Of Perception". *The Journal Of Acta Universitatis Argicultureae Et Silvicultureae Mendelianae Brunensis*, Vol. LIX, No. 7, 29-38.
- Basir, M., Modding, B., Kamase, J., Hasan, S., 2015. *Effect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services*. *Int. J. Humanit. Soc. Sci. Invent.* 4, 01– 06.
- Buttle, Francis (2004). *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: *The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction*. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811–828. doi:10.1108/03090560210430818.
- Chich, S.S. (2012) "Empirical study pertaining to the effect of price on customer satisfaction with respect to Dominos and Pizza HUT", *International Journal of Applied Services Marketing Perspectives*, 1 (2), October-December.
- Dean, Alison M., (2007). *The Impact of The Customer Orientations of Call Center Employees on Customers' Affective Commitment and Loyalty*. *Journal of Service Research*, Vol.10: 161-173.
- Djarwanto PS, dan Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif. Edisi Kelima*. Yogyakarta : BPFE.
- Djaslim Saladin, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Linda Karya.
- Elrado, Morden H., Srikandi K., dan Edy, Y. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas pada Pelanggan Jambuwuluk Resort". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15 No.2 Oktober 2014.

- Fam, K. S., Foscht, T., & Collins, R. D. (2004). *Trust and the online relationship-an exploratory study from New Zealand*. *Tourism Management*, 25(2), 195–207.
- Ferrinadewi, E., (2005), *Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian, Modus*, Vol. 17, No. 1.
- Foster, Bob. 2016. *Impact of Brand Image on Purchasing Decision on Mineral Water Product "Amidis" (Case Study on Bintang Trading Company)*. *American Research Journal of Humanities and Social Sciences*, Volume 2,11 pages.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan VI. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2000. “ *Manajemen Sumber Daya Manusia*”. Yogyakarta:BPFE.
- Harun, H. (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi: Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang*.
- Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni 2016. *Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening*.
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Ishak, A., dan Luthfi, Z., (2011), *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs*, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1.
- Iskandar. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan Sosial*. Jakarta: Referensi.
- Ismail, Muhammad, 2014. *Strategi Pemasaran Untuk Membangun Citra dan Loyalitas Merek*, cetakan pertama, penerbit : IPB Press, Kota Kediri.
- Kassim, A.W.M., Igau, O.A., Harun, A., Tahajuddin, S., 2014. *Mediating Effect of Customer Satisfaction on Perceived Product Quality, Perceived Value, and Their Relation to Brand Loyalty*. *Int. J. Res. Manag. Bus. Stud.* 1, 13–18.
- Kotler, P and G, Amstrong. 2012. *Marketing : An Introduction*. (2012, Paperback, Revised). Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P dan K, L, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Indeks. Jakarta.

- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran edisi 11*, Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid II*. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks.
- Kotler, Phillip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid II*. Jakarta : Indeks.
- Kottler, Philip dan Amstrong, Gary. 2001 *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Laely, Nur. 2016. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri*, Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen, Vol. 3 No.2. hal. 61 – 74.
- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat. McDonald's.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mamang, Sangadji Etta dan Sopiah. 2013.
- Mc Carthy dan Perrefault, 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Melysa E. Pongoh, Kualitas Pelayanan, Kualitas... 86 Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 86-94 *Kualitas Pelyanan, Kualitas Produk, dan Harga pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Karti AS Telkomsel di Kota Manado*.
- Muhammad Randi S H. Chalil Ira Nuriya Santi 2017. *Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Dua Putri di Kelurahan Matano Kecamatan Bungku Tengah*.
- Mullins John W., Orville, C., Larreche, Jean Claude., and Boyd, Halper W Walker. 2005. *Marketing Management : A Strategic, Decision Making Approach Sixth Edition*. New York : McGraw Hill.
- Nurullaili. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Oliver RL (1993) *A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts*. *Advances in Service Marketing and Management* 2: 6585.
- Osman, Z., Sentosa, I., 2014. *Influence of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Commercial*

- Banking Industry. *Int. J. Econ. Finance Manag.* 3 (2). *Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri.*
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA Rineka Cipta.
- Purwanto, Agus, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Public dan Masalah-Masalah Sosial*. Gaya Media. Yogyakarta.
- Robbins. (2006). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi*. (Mulyana, Ed.) (1st ed.). Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Robby Dharma (2017), *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang.*
- Robinette, S & Brand C., 2009, *Emotion Marketing: The Hallmark Way of Winning Customers for Life*, New York: The Free Press.
- Saladin, Djaslim. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sidreshmukh, Deepak, Jagdip Singh, Barry Sabol. (2002). *Consumer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchanges*. *Journal of Marketing*, Vol. 66: 15-37.
- Soelistio, Yuwan. 2016. *Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Jasa Paket Pos Indonesia Skripsi*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Susepti, Amalia, Hamid, Djahmur dan Kusumawati, Andriani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan dan loyalitas tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Adminitrasi Bisnis (JAB) Vol. 50 No.50*.
- Syofian, Siregar. (2014). *Siregar. Syofian. 2014. Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit. Andy.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Utami, N. D. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Pelaynan, harga dan Lokasi terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4(5).

Widagdo, H. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanandan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen MembeliKomputer Pada PT.XYZ Palembang*. Jurnal Ilmiah STIEMDP , 1.