

DAFTAR PUSTAKA

- Albertus Ferry Rostya Adi, 2012, “*Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*”, Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Annisa, N. A., dan L. Kurniasih. 2012. *Pengaruh Corporate Governance Terhadap Tax Avoidance. Jurnal Akuntansi & Auditing*, Volume 8, No. 2, 95-189.
- Aritonang R., Lerbin R, 2015, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaam dengan SPSS*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Hal 114-126.
- Assauri, Sofjan. 2001. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Bachtiar, A.T.H. (2011). *Pengaruh Struktur Modal terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di BEI Tahun 2005-2009*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Bowen, J.T., dan S.L. dan Chen, 2001, *The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction*“, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, May,
- Caesar Andreas dan Tri Yuniati, 2015. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 5 No. 5: 1-16.
- Catur, Rismiati E. dan Ig. Bondan Suratno. 2001, *Pemasaran Barang dan Jasa*. Cetakan Pertama, Penerbit : Kanisius, Yogyakarta
- Catur, Rismiati.E. dan Ig. Bondan Suratno. 2001, *Pemasaran Barang dan Jasa*. Cetakan Pertama, Penerbit : Kanisius, Yogyakarta
- Familiar, Kukuh dan Maftukhah, Ida. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. *Management Analysis journal* 4 (4) (2015). Universitas Negeri Semarang: Semarang.

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 17*, Cetakan Kelima, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill (2002. dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002 “*Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*, Lexington Books.
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007, hlm. 7
- Hermawan, A., 2012. Pengaruh DPR, EPS, NPM terhadap Return Saham perusahaan perbankan. *Management Analisis Journal*. Semarang, Universitas Negeri Semarang.
- Hurriyati, Ratih (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung Alfabeta, Bandung
- Jimanto, R. B., & Kunto Y. S. Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Service Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1-7
- Khan, I. et.al (2012). *Impact of Brand Related Attributes on Purchase Intention of Customers of Punjab, Pakistan*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*.
- Kotler , Philip dan Kevin, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Dua Belas. Jilid Kedua. Jakarta; PT. Indeks.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Manajemen*, The Milinium Edition, United States :Printice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip., & Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga
- Kurniasih, Dwi, Indah. 2012. “ Pengaruh Harga dan Kulaitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan pada Bengkel AHASS 002Astra Motor Siliwangi Semarang”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.1, No.1, Hal.37-45.

- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2014. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi dan A. Hamdani 2009. *Pemasaran Jasa*. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Mardikawati, Woro dan Farida. 2012. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2, No. 1, Maret 2013.
- Noyan, F., & Simsek, G. G. (2014). The antecedents of customer loyalty. *2nd World Conference On Business, Economics And Management-WC-BEM 22nd World Conference On Business, Economics And Management-WCBEM 22013*, 1220-1224.
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. edisi ke 12 Jilid ke 1. New Jersey, Indeks.
- Sachro dan Pudjiastuti, 2013. “The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo BromoAnggrek Train Jakarta – Surabaya in Indonesia” *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e- IISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668*. Volume 12, Issue 1 (Jul – Aug. 2 2013), PP 33-38.
- Sembiring, Inka Janita, Suharyono, Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dala membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald’s MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 15 No. 1.
- Sholihah, Siti. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toserba Luwes Di Kabupaten Wonogiri (Skripsi)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukmawati, Kartika, 2011, "Pengaruh kualitas Layanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif", Jurnal Manajemen FE, Universitas Gunadharma
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Supranto. (2012). *Metode Riset*, Cetakan Kedua. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwarni dan Mayasari. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*, Jurnal Ekonomi Bisnis, TH.16, No. 1
- Suwarni. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis, Universitas Negeri Malang, Vol 16 No.1 Maret 2011.
- Tjiptono & Chandra, 2005 *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Ph.D, 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta,
- Tjiptono, Fandi. (2011). *Service Quality and Satisfaction*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip