

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya. 2011. Analisis Pengaruh Kesadaran Merk, Keragaman Menu, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Membeli Pizza Hut DP Mall Semarang. *Skripsi*. Semarang : Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Astuti, Sri Wahjuni dan Cahyadi, I Gde. 2007. Pengaruh Elemen Ekuitas Merek Terhadap Rasa Percaya Diri Pelanggan Di Surabaya Atas Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Majalah Ekonomi*.
- Azwar, Saifudin, 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darsono, Licen Indahwati. 2005. Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisis Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, Vol.4.
- Basu Swastha. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Bramson, Dr. Robert. 2004. Customer Loyalty : 50 Strategi Ampuh Membangun dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. Jakarta : Prestasi Pustakaraya.
- Costabile, M., Raimondo, M.A. & Miceli, G. 2002. A Dynamic Model of Customer Loyalty. *Proceedings of the 31st Annual Conference of the European Marketing Academy*, 28-31 May, Braga.
- Djaali dan Pudji M. 2008. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Djati, S Panjta; Darmawan, Didit. 2004. Pengaruh Kesan Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Minat Mereferensikan. *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*. Vol 4. No 2.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2009. Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia. Bandung: Alfabeta.
- Engel, J; Blackwell, R. 2004. *Consumer Behavior*. Yogyakarta: Dryden Press Chicago Andi.

- Fathimah, Fida. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Air Mineral Asa Di Samarinda. *EHournal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol.1. Hh: 340-350
- Foedjiwati, Hatane Samuel. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.7, No.1, Hal. 74 – 82.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2002. *Metodologi research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiawan, Febra dan Imam Mahdi. 2005. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah Merek Rokok (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Fokus Manajerial*. Vol. 3, No. 1.
- Harminingtayas, Rudika. 2012. Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngalian Semarang. *Jurnal STIE Semarang*. Vol. 4. No.3.
- Hermawan, Budi. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek, dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan | Tahun 4, No. 2*.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabet.
- Julita. 2001. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 1(1), 41-54.
- Kotler, P. 2008. *Principles of Marketing. 12 Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.,.
- Kotler, Philip. dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Mabruroh. 2003. Membangun kepuasan konsumen dan akses loyalitas. *Benefit*. Vol. 7 No. 2, Desember 2003, hal. 167 – 175.

- Mahe. 2007. Pengaruh Penempatan (*Positioning*) Produk Terhadap Citra Produk (Studi Pada Pengguna Kartu HP Simpati di Kota Blitar). (*On Line*). <http://one.Indoskripsi.com/judul-skripsi/manajemen/pengaruh-penempatan-positioning-produk-terhadap-citra-produk-studi-pada-peng>
- Majalah *Trend & Telecommunication*, 2005.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survei Diagnosis Organisasional*. Semarang: BP UNDIP.
- Mowen, John C. 2001. *Perilaku Konsumen (edisi 5)*. Jakarta : Erlangga.
- Mowen, John C. dan Micahel Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1, Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Mulyanto, H.K. 2008. Analisis Loyalitas Pengguna Kartu GSM Prabayar Terhadap Persaingan MerekKartu GSM Prabayar Melalui Perang Tarif. (*On Line*). <http://elibrary.mb.ipb.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=mbip-s12312421421421421412-hennykusum-657>
- Muwarni, F.D. 2004. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Penentu Loyalitas Pelanggan: Kajian Teoritis dan Metodologis untuk Penelitian. *Ekonomi Bisnis* Thn. 9 No. II. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Ni Wayan dan Eka. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen dan Perilaku Pembelian Ulang (Studi Kasus Pada Produk Pasta Gigi Merek Pepsodent di Kota Denpasar). *Ejurnal Manajemen Universitas Udayanan*. Vol.2 No.6.
- Pramono, dan A Rusdiansyah. 2008. Analisa Pola Penggunaan kartu Prabayar Telepon Seluler untuk Konsumen Mahasiswa dengan Metoda Markov Chain. [on-line] <http://mmt.its.ac.id/library/wpcontent/uploads/2008/12/28-aris-pramono.pdf>
- Ribhan. 2007. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Brand Switching pada penggunaan SIM card di Fakultas Ekonomi Lampung. *Jurnal Bisnis & Manajemen*. Vol. 3. No.1.
- Rusdarti, 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang. *Jurnal Bisnis Startegi*.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Suwarni, dan Mayasari, S.D. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16, No. 1, hal: 76-84.
- SWA 15/XXVI/15-28 Juli 2010
- SWA 15/XXVII/18-27 Juli 2011
- Swastha, Basu 2004. *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi : Yogyakarta.
- Wahyuni, Sri. 2008. Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Yamaha Motor Kencana Indonesia Semarang. *Jurnal Pengembangan Humaniora* Vol. 8 No. 2.
- Wibisono, Utomo. 2008. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Telkomsel Indonesia Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. *Graduasi*. Vol 25.
- Wijayanti, Ari. 2008. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari Indosat Wilayah Semarang. *Skripsi*. Fakultas Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- [www.indonesiafinancetoday.com](http://www.indonesiafinancetoday.com)
- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J dan Gremler, Dwayne D. 2009) *Service Marketing : Integrating Customer Focus Accros the Firm*, Boston, McGraw-Hill .