

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, 2002, *Perilaku Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Augusty Ferdinand, 2000, *Metodelogi Penelitian Untuk Tesis*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Basu Swastha Dharmesta, 2002, *Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, Vo. 14 No. 3, hal 73-88.
- Basu Swasta dan Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Darmadi Durianto, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Dick A.S. dan Basu swasta, 2003, *Customer Loyalty : Toward an Intergrate Conceptual framework*, *Journal of the Academic of Marketing Science* Vol. 22.
- Dwi Aryani, Febriana Rosinta, 2010, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*, Jurusan Administrasi dan Organisasi ISSN 0854-3844.
- Fandy Tjptono, 2001, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Fandy Tjptono, 2006, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Husein Umar, 2008, *Metode Penelitian*, Gramedia, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2008, *Structural Equation Modeling dengan Partial Least Square*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- John Hendra Istianto dan Maria Josephine Tyra, 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*, *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi* Vol. 1 No. 3 September 2011.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Masri Singarimbun, Dan Sofyan Effendi, 2001, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.

- Melysa Elisabeth Pongoh, 2013, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4 Desember 2013.
- Mulyo Budi setiawan dan Ukadi, 2007, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, September 2007 Hal. 215-227 ISSN 1412-3126.
- Panca Winahyuningsih, 2013, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus, ISSN 1979-6889.
- Rambat Lumpiyoadi, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba, Jakarta.
- Ruth Amryyanti, I Putu Gde Sukaatmadja dan Ketut Nur Cahya, 2013, Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada LnC Skin Care Singaraja, *Jurnal Ekonomi Universitas Udayana*.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfa Beta, Bandung.