

## DAFTAR PUSTAKA

- Allsop, Dee T, Bryce R. Basset and James A. Hoskins. 2007. Word Of Mouth Research: Principles and Applications. *Journal of Advertising Research*. December 2007. DOI: 10.2501/S0021849907070419.
- Antinah, 2010, Komunikasi dari Mulut ke Mulut Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cipaganti Shuttle Service Trayek Bandung-Jakarta Cabang Dipatiukur di PT. Cipaganti Citra Graha Bandung. *Universitas Komputer Indonesia*, Bandung.
- Burhan Bungin, 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik, Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*. Penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Dunk, A.S., 2002. Product Quality, Environmental Accounting and Quality Performance. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 115, No. 5, Pp. 719 - 732. Melalui : [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com).
- Fandy Tjiptono, 2002. *Strategi Pemasaran*. ANDI, Yogyakarta.
- Farid Yuniar Nugroho, 2011. *Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudeg Pawon Di Janturan Umbulharjo)*. Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" , Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2002. *Costumer Loyalty*. Erlangga, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Iqbal Hasan, 2009. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Jogiyanto, 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. BPFE Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane., 2007. *Manajemen Pemasaran*. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta.
- Maftukhin, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Bandeng Juwana Elrina Semarang. *Universitas Dian Nuswantoro*, Semarang.

- Marius P. Angipora, 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Marius P. Angipora, 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Moh.Nazir, 2003.*Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mowen, Jhon dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Mudrajad Kuncoro, 2004. *Metode Kuantitatif : Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Edisi Kedua, AMP YKPN, Yogyakarta.
- Nurullaili dan Wijayanto, 2013, Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013, Hal.89-97.
- Perrault, W.D. & McCarthy, E.J. 2000.*Essentials of Marketing: A Global-Management approach* (8th ed.). London: McGraw Hill.
- Pongoh, 2013, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado.*Jurnal EMBA*, ISSN 2303-1174, Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal.86-94.
- Pusparani dan Rastini, 2013, Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex (DSLR) Di Kota Denpasar.*Universitas Udayana*, Bali.
- Radiosunu, 2003.*Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Analisis*. BPFE, Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi, 2001. *Perilaku Konsumen*. Salemba Empat, Jakarta.
- Siegel, G dan H. R. Marconi, 1989.*Behavioral Accounting*.South-Western Publishing Co. Chicago.
- Sugiyono, 2007.*Statistik Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutisna, 2002.*Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Sutrisni, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Skripsi, *Universitas Diponegoro*, Semarang.

Yamit, Z., 2005. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta.