

DAFTAR PUSTAKA

- A.Shimp, Terence. *Perikanan Promos*, Penerbit Erlangga 2002.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Athanasopoulos, G.A., Pelekis, P.C. & Anagnostopoulos, G.A. 2000. *Effect of soil stiffness in the attenuation of Rayleigh-wave motions from the field measurements*. Soil Dynamic and Earthquake Engineering 19: 277-288
- Atmojo, Agung Purwo. 2010. “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang)*” Program Sarjana Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ardiansyah, 2014. Factors Affecting The Affecting The Readiness Of PP No.71 Tahun 2010 *About Government Accounting Standards (Case Study On Working*. Units In Kppn Malang’s Working Area). jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/.../255/20
- Basu Swastha. 2005. *Manajemen Penjualan. BPFE*. Yogyakarta
- Dwi Kurniasih, Indah. 2012. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-ASTRA MOTOR Siliwangi Semarang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol I No 1 September 2012*.
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta 2000
- Febri Tri Bramasta Putra dan Edy Raharja, 2012. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Mobil RapiGlass Autocare Semarang”. *Jurnal Of Management*. Vol.1, No.1. Edisi tahun 2012.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Kedua. Semarang* : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima) Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA*.
- Harjanto, Ryan Nur. 2010. *Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Kasus Pada Mamamia Cabang Mrican Semarang). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

- Kartajaya Hermawan, 2005, *Positioning diferensiasi brand*; Memenangkan Persaingan dengan Segitiga Positioning – Deferensiasi – Brand, Jakarta Gramedia Pustaka Utama
- Hermani, Agus. 2003. *Membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan*. Forum, Vol. 31 No. 1, Hlm. 45-48. Semarang: UNDIP.
- Husein Umar. 2007, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Johnson C.M. I.C.G. Vieira, Zarin, D.J., Frizano, J., & Jonshon, A.H., 2001. *Carbon and nutrient storage in primary and secondary forest in eastern Amazonia*. For Ecol. & Manage. 147 : 245-252.
- Philip Kotler dan Amstrong, 1997; *Dasar-Dasar Pemasaran*, jilid 1 dan 2, Jakarta.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Jakarta, PT. Indeks Gramedia.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Penerbit, PT indeks : Jakarta.
- Low, G.S dan Lamb, Ch.W. 2000. "The Measurement And Dimensionality of Brand Association", *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 9 No.6, pp.350-368.
- Lupioadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Margaretha, moureen. 2004 "Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Devinisi Asuransi. Kumpulan AJB Bumi Putra 1912". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Desember, Vol. III, No.2: 289 – 308.
- Moorman, R.H., Blakely, G.L., & Niehoff, B.P. 1998. Does Perceived Organizational Citizenship Behaviors; Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship? *Journal of Applied psychology*, 76:854-855.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE : Yogyakarta.
- Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd dan R. Purnomo Setiady Akbar, M.Pd. 2006. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rizan, Muhammad dan Arrasyid, Rizal 2008. Analisis, Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi. *Jurnal Siasat Bisnis Vol.12 No 2 Agustus 2008* Hal: 129 – 147.
- Selnes, Fred (1993). An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty, *European Journal of Marketing*, Vol.27, No 9 Selnes, Fred (1993), An Examination of the Effect of Product

- Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty, *European Journal of Marketing*, Vol.27, No 9.
- Setyaningsih & Didit Darmawan. 2004. *Pengaruh Citra Merek terhadap Efektifitas Iklan*. Media Mahardika Ekonomi Dan Manajemen Vol.2 No 3 : 41 – 49.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taylor, A. Steven, Baker, L. Thomas, 1994, “An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Formation of Consumers’ Purchase Intentions”, *Journal of Retailing*, Vol.70, Number 2, pp. 163- 178.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. (2002). *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa* .Malang : Bayumedia Publising.
- Tjiptono, Fandy. 2006.*Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and satisfaction*. *Yogyakarta: Andi*.
- Thakur, S and Singh. 2012. Brand Image, Customer Satisfaction And Loyalty Intention: A Study In The Context Of Cosmetic Product Among The People Of Central India. *EXCEL International Journal of Multidisciplinary Management Studies*. 2(5): 55-67.
- Tse, O.K, dan P.e Wilton. 1998. “Models of Cosumer Satisfaction Formation: AnExtention”. *Journal of Marketing Research*, Vol. 25. May.
- Wei wei, Tang 2007. Impact of corporate image and corporate reputation on customer loyalty. *Jurnal management science % engineering*, Vol 1 No.2 December 2007.
- Woodruff, R.B 1997. The next source for competitive advantage. *Journal of The Academy of Marketing Science*, VI.25.No.2, pp 135-158.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, *The Free Press, New York : NY*.