

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. David. 2008. *Manajemen Ekuitas Merek*. Alih bahasa oleh Aris Ananda . Jakarta: Mitra Utama.
- Arikunto, S., 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta
- Ariningsih pri endah. Pengaruh Perceived Value pada Loyalitas Konsumen yang Dimediasi oleh Keputusan Konsumen dan Dimoderatori oleh Gender, *Jurnal Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Purworejo*.
- Bayu Hadyanto Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni, Mustofa Kamal, 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Puri Mediterania Semarang, *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Volume 4, nomor 2, juli 200, halaman 1-3*.
- Bilson, Simamora. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Edisi pertama*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bowen, J.T., dan Chen, 2001, "The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Dr. Nugroho J. Setiasi, S.E., M.M. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana 2010.
- Durianto, Sugiarto dan Tony Sitinjak, 2004. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Durvasula S., Lysonski S., Mehta S.C., & Tang B.P.(2004). Forging Relationships with Services: The Antecedents That Have An Impact On Behavioural Outcomes in The Life Insurance Industry. *Journal of Financial Services Marketing, Vol.8, No. 4. 314 -326*.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fatati Nuriyana, Sucipto, Shyntia Atica Putri. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Teh Botol Sosro, *jurnal Teknologi Industri Pertanian Universitas Brawijaya Malang, Halaman 1-3*.
- Gendro, Wiyono. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: Percetakan STIM YKPM

- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky:McGraw-Hill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta:Erlangga.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2010. *Principles of Marketing (Edisi 13)*. United States of America: Pearson.
- Lewis, R.C. and B.H. Booms (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality", in Berry, L.L., G. Shostack, and G. Upah (eds.), *Emerging Perspectives in Services Marketing*. Chicago: American Marketing Association, pp. 99-107.
- Mega Rosalina dan Drs. Parjono,M.Si. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Produk Rabbani pada Komunitas Mahasiswa Muslim di UNESA Ketintang, *jurnal Pendidikan Ekonomi Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, Halaman 1-5*.
- Mohammad Majid Mehmood Bagram, 2012. Attaining Customer Loyalty The Role of Consumer Attitude and Consumer Behavior, *jurnal Internatoonal Review of Management and Business Research, Volume 1, Issue 1, 2012*.
- Noviana, Marta Sanjaya, SIP.,M.Si. Pengaruh Perceived Quality dan Brand Loyalty Terhadap Purchased Decision pada Blitzmegaplex, *jurnal Marketing Communication Universitas Bina Nusantara, Halaman 1-7*.
- Nurullaili, 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro, *jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013*.
- Parasuranman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of retailing*, Vol. 64, Spring, pp. 12-40.
- Priyatno, Duwi, 2011, *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*, Mediakom, Yogyakarta.
- Putranto Satrio, 2015. Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi.
- Rahab, Sri Retno Handayani, Alisa Tri Nawarini, 2015. Peran Perceived Value dan Keputusan Pelanggan dalam Upaya Membanbgun Loyalitas Pengguna Kartu Seluler, *jurnal Manajemen Ekonomi Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, Vol 30, No 1, Januari 2015*.

- Saldy Zhaskia. Pengaruh Brand Trust, Perceived Value, dan Customer Satisfaction Terhadap Brand Loyalty pada Pelanggan Klinik Kecantikan Natasha Skin Care di Kota Surabaya, *Jurnal Manajemen*. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Santoso Bedjo, 2014. Isu-Isu Penerapan Indikator Islami Dalam Manajemen, ISEFIT-IIUM Kuala Lumpur , 2014.
- Santoso, S. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2007. *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Exel dan SPSS*. Yogyakarta: ANDI
- Schiffman, Leon G dan Kanuk, 2008. *Consumer behavior*, Prentice Hall Internasional.
- Singarimbun, Masri dan Effendi. (2005). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : Pustaka LP3ES
- Sumarwan, U. et al. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen: Panduan Riset dan Kajian Kepuasan, Perilaku, Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Persepsi Risiko*. IPB Press. Bogor
- Sutopo, Ariesto Hadi dan Adrianus Arief, 2010, Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO, Kencana, Jakarta
- Wahana Komputer. 2009. *Menguasai Java Programming*. Semarang: Salemba 4
- Yang, Z. dan Peterson, R.T. (2004). Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs.
- Yossie Hanady Harianto, 2006. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perceived quality dan dampaknya terhadap brand equity pada produk elektronik merk sony di kota semarang.
- Yunita A, Haryanto Oktavian Jony. Pengaruh Word Of Mouth Iklan dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Konsumen, *Jurnal Fakultas Ekonomika Dan Bisnis* Universitas Kristen Satya Wacana.
- Zeithaml, Valiare A., dan Bitner. 1996. *Services Marketing*, 6th Edition, h.118.
- Zhang, X., dan Prybutok, V.R. (2005), "A consumer perspective of e-service quality," *Journal of Marketing*, 52, 461–477.