

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan* praktis. Edisi revisi. Rineka cipta. Jakarta.
- Aryani, D. dan F. Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 17(2). 2 114-126.
- Daryanto, 2011, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19*. Edisi kelima. Cetakan keenam. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Cetakan kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, I. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Airlangga. Jakarta.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* Edisi ketujuh. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hanik, U. 2014. Pengaruh iklan, Citra merk, dan Kualitas produk terhadap Loyalitas Konsumen dalam menggunakan Produk Ponds di STIESIA Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Irawan, D. dan E. Japarianto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1(2): 1-8.
- Ishak, A. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi tentang peran mediasi *SWITCHING COSTS*. *Jurnal siasat bisnis*. 15(1): 55-66.
- Istijanto. 2009. *Kasus Pemasaran Terkini Indonesia: Membedah Strategi dan Taktik Pemasaran Baru*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Khotimah, S.N., Viridi, S. and Widayani (2017). *Influence of Initial Velocity on Trajectories of a Charged Particle in Uniform Crossed Electric and Magnetic Fields*, *European Journal of Physics*, 38(2)

- Kotler, P., dan G Amstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa Alexander Sindoror Dan Benyamin Molan. Penerbit Prehalindo. Jakarta.
- _____. 2012. *Principles Of Marketing*. Thirteenth edition. Prentice Hall. USA. Terjemahan A. Sindoro. *Prinsip-prinsip pemasaran* edisi ketiga belas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., dan K.L. Keller. 2009. *marketing manajemen*. Edisi Ketiga Belas. Jilid I dan II. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- _____. 2005. *Marketing Manejement*. Edisi ke sebelas. Jilid I dan II. PT Indeks. Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 2004. *Service Marketing*. Edisi Kelima. Prentice Hall. Singapore.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani. 2008. *Manajemen pemasaran jasa*. salemba empat, Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Angkasa. Jakarta.
- Mowen, J. C dan M. Minor. 2005. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Terjemahan oleh Lina Salim. 2005. Erlangga. Jakarta.
- Riyono dan Budiharja. 2016. Pengaruh kualitas produk, harga, promosi, dan Brand Image terhadap keputusan pembelian produk Aqua di Kota Pati. *Jurnal ISSN* 8 (2)
- Priyatno. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. EDISI Kesatu. Yogyakarta.
- Pongoh, M. E, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di kota Manado.
- Rosalia, M dan Parjono. 2014. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Produk Rabbani Pada Komunitas Mahasiswi Muslim di UNESA Ketintang. *E-Journal UNESA* 2(2) :72-74.
- Saidani. 2012. Pengaruh Kualtias Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal riset manajemen sains Indonesia*. 3(1):1-22.

- Sangadji, E. M dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sarwono, 2002, *Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*, YBP – SP. Jakarta.
- Setiawan. 2011. Respon Lingkungan berbelanja sebagai stimulus pembelian. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan* 7(2): 55-62.
- Soleh. 2005. *Dasar dasar public relation bandung remaja rosdakarya*. Bandung.
- Sugiyono 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Memahami penelitian kualitatif*. alfabeta. Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Pertama. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Susanto 2001. *Analisis teknikal di bursa efek*. Bpfe Yogyakarta. Yogyakarta
- _____. 2014. *Stastitika untuk Penelitian*. Cetakan pertama. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 1997. *Brand Manajement Strategi*, Andy Offset Yogyakarta.
- _____. 2000. *Manejemen jasa, edisi kedua*. Andy offset, Yogyakarta.
- _____. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi Offset. Jakarta.
- _____. 2008. *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2012. *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi keempat. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan G Chandra 2004. *Service quality satisfaction*. Andi offset. Yogyakarta.
- _____. 2012. *Pemasaran strategic*. Andi. Yogyakarta.
- Wijaya, T. 2011. *Manejemen Kualitas Jasa*. Edisi Kesatu. Indeks Jakarta.

Zeithaml, V., A, and L. L. Beny. 1998. A Conceptual Model of Services Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing Research*. 4(1) :41-50.

