

DAFTAR PUSTAKA

- Dedi dan Eka Ardianto, 2011, “*Pengaruh Emosional Konsumen Terhadap Suatu Yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Pelanggan*”, Jurnal Bisnis Indonesia, Vol.14, No. 3:73-88.
- Deming, W. E. 1982. *Quality, Productivity, and Competitive Position*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dharmesta, Basu Swastha, 2012, “*Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol.14, No. 3:73-88.
- Ghozali, Imam, 2010, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hani Handoko. T dan Swastha Dharmmesta. B, (2000), *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hermawan, Aditya Reza, 2011 “*Pengaruh Kinerja Produk dan Keterikatan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan*, *Skripsi*, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Istijanto, 2012 “*Kinerja Produk, Terhadap Loyalitas* ”, Jurnal Eksekutif, Vol. 4, No. 2, Agustus.
- Juran, Joseph M. (1993) *Quality Planning and Analysis*. Edisi ketiga. Mc-Graw Hill Book, Inc. New York.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2013, *Marketing management. (12thed.)*, Prentice Hall, New Jersey.
- Mowen & Minor, 2010, *Building Strong Brands, The Three Press*, New York.

- Tjiptono, Fandy, (2007) “Stratergi Pemasaran”, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Santoso,2010,*SPSS*,Salemba Empat,Jakarta.
- Soutar and Sweeney. 2012. *Teori Kinerja Produk*. Prenada Media, Jakarta.
- Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Jakarta.
- Susanto. Azhar, 2004. Sistem Informasi Manajemen.Bandung: Linggar Jaya.
- Sutanto, 2010, “Pengaruh Kinerja Produk Terhadap Loyalitas Konsumen”, *Skripsi*, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya.
- Sutrisni, 2010, “Pengaruh Kualitas Produk , Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Loyalitas”, *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Umar,2010,*SPSS*,Salemba Empat,Jakarta.
- Wibowo Catur Wahyu Lilik,2010, “Pengaruh Ikatan Emosional yang Dipengaruhi oleh Pelayanan, Fasilitas dan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan”, *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Widya Utami. C., 2006. Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi RitelModern); Jakarta: Salemba Empat
- Zelhaml, and Mary J. Bitner, 2010, *Services Marketing, The Mc Graw Hill Companies*.