

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Kedua. Rineka Cipta. Jakarta.
- Assauri, Sofyan, 2014, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Cetakan keempat, CV. Rajawali, Jakarta.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta.
- Bruhn, M. (2003), *Pemasaran relasional : Management of customer relationship*, 1st edn), New Jersey: Prentice Hall
- Chu (2009), The Analysis of Library Customer Loyalty, *Library Management*, 34 (6): 397-414
- Das, T.K. and B.S. Teng. 2008. Resource and Risk Management in the Strategic Alliance Making Process. *Journal of Management*. 24(1): 21-42
- Engel, F. James dan Roger D. Blackwell, 2012, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jilid 2, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gentile, 2015, Assessing the Effects of Satisfaction and Value on Customer Loyalty Behaviors in Service Environments. *Management Research Review*, 37 (8): 706-727.
- Grooroo, 2015**, *Prinsip Pemasaran*, Edisi ketujuh, jilid I, Terjemahan: Lamarto, Yohanes, Erlangga, Jakarta.
- Gilbert, David, 2003, *Retail Marketing Management* Second Edition, Prentice Hall.
<http://eprints.undip.ac.id/6093/1/ronyTA.pdf>
- Goetsch dan Davis, 2015**, *Prinsip Pemasaran*, Edisi ke tujuh, jilid I, Terjemahan Lamarto, Yohanes, Erlangga, Jakarta
- Handal, 2012, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nyadam Batam. 2010. Batam :Prodi Administrasi Bisnis Terapan Universitas Negeri Batam.
- Engel, James F., Roger D Blackwell dan Paul W Miniard. 2006. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Edisi Keenam. Alih bahasa Budiyanto. Jakarta : Binarupa Aksara
- Irawati, 2008, Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1 (2) pp: 1-8

- Jasfar, Farida, 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ciawi Bogor, Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong .2011. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 2. Erlangga: Jakarta.
- Owusu L.D, 2013, *Dasar-Dasar Pemasaran* ,Jilid 1. Prenhallindo: Jakarta.
- Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd, 2015. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall Int, Inc., Millenium Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Karundeng, Feibe, Permatasari, 2013, *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado*, Jurnal EMBA 639 Vol.1, Manado.
- Khan dan Jabeen. 2016. A Study on Factors Influencing Service Quality in Restaurants. *Pezzotaite Journals*, 3 (2): 19-27
- Lupiyoadi, Rambat, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Dolarlan, 2014.. Increased expression of MMP is correlated with poor prognosis of nasopharyngeal carcinoma. *BMC Cancer Journal* 10 : 1-7.
- Lovelock, Cristopher H. dan Lauren K. Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan 2 terjemahan. Indeks: Jakarta
- Meyer, L. H. Jill, B. B, et.al. 2005. School Inclusion and Multicultural Issues in special education in Multicultural Education: Characteristic and Goals in Multicultural Education Issue adn Perspective (Banks & Banks). Hobboken: Jhon Wiley & Sons, In.
- Moekijad, 2015, *Kamus Marketing, Inggris-Indonesia*, Penerbit Sumur, Bandung.
- Kanta dan Srivalli, 2014, *Relationship Marketing and Customer Loyalty. Journal of Marketing*. Vol.25 No.1 Pp 98-106.
- Kotler, Phillip. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid Satu*. Edisi Ketiga Belas Dialihbahasakan Oleh Bob Sabran, MM. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat 2012, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.

- Natalia (2015), Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pada Marcelio Speed Shop.
- Nasution, M.N., 2014. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, Edisi Kedua. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ningtyas dan Rachmad, 2011, *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie. A., and Berry, Leonard L. 2014. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* Vol. 49, pp. 41-50.7
- Peter, Paul dan Jerry. C. Olson. 2013. *Consumer Behaviour & Marketing Strategy*, Edisi 9 terjemahan. Salemba Empat: Jakarta.
- Peng, N., & Chen., A. 2015. Diners' Loyalty Toward Luxury Restaurants: The Moderating Role of Product Knowledge. *Journal Marketing and Planning*. 33 (2): 179-196
- Prasetya, 2010, *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Hubungan Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Pati Unus Kediri*.
- Sumarwan, Ujang. (2013). "Perilaku Konsumen". Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Sumitro, Warkum, 2012, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, Edisi Revisi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Surianto 2009, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*. Surabaya : Fakultas Entrepreneurial Business Universitas Ciputra Surabaya
- Semuel, Hatane., dan Foedjiawati Wijaya, 2015. Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 4, No. 1, Hal . 23-37.

- Suwandi (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspresdi Kantor Pos Bondowoso.
- Singarimbun, Masri dan Effendi Sofian ed. 2006, *Metodologi Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Setyaningsih dan Koeshatono, 2014, *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Mediasi*.
- Taghipourian dan Bakhsh (2016), Pemasaran Teori dan Praktek Sehari-hari, Jilid I, Edisi Ketujuh, Terjemahan: Suhartanto, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2015, Strategy Pemasaran, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- Soetjipto, Budi W. 2014, *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*, Usahawan, Tahun XXVI.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarwan Ujang, 2003, Perilaku Konsumen *Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Suryabrata Sumadi, 2005, *Metodologi Penelitian*, Cetakan Kesembilan, Rajawali Pers, Jakarta.
- Wendha, Rahyuda, Suasana, 2013, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar*, Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 20 1, Februari 2013.
- Widiyanto, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)*.
- Zeithaml, Barsky, Bitner, 2015, *Pemasaran (Teori dan Praktek Sehari-hari)*, Jilid I, Edisi Ketujuh, Terjemahan: Suhartanto, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Zeithaml, Valarie. A., Berry, Leonard. L., Parasuraman, A. 2015. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 60, pp. 31-46.