DAFTAR PUSTAKA

Alma. Buchari, 20047. ***Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa***. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 2012. ***Produser Penelitian Suatu Pendekatan Praktek***. Edisi Revisi kelima. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Barnes, J. G. 2003. ***Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan).*** Yogyakarta: Andi.

Basith, 2014, ***Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pans Pancake and Waffle di Kota Malang***). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 11 No. 1 Juni 2014|

Beladin, Mukhammad Igor, 2013. ***Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Sepeda Motor Merek Yamaha Dari Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang).*** Skripsi Tidak Dipublikasikan, Univesitas Diponegoro Semarang.

Bruhn, M. 2003, ***Management of costumer relasionship***, 1st edn), New Jersey: Prentice Hall.

Callaghan, Michael ; Robin N. Shaw. 2002. ***Relationship Orientation :Towards An Antecedent Model of Trust in Marketing Relationships||*** , Denkin University

Cravens, W. David, 1998, ***Pemasaran Strategis,*** Jilid 3; Edisi ke-4, alih bahasa oleh Aris Ananda dkk, Jakarta: Erlangga.

Cooper, Donald R., dan Emory, C. William. 2006. ***Metode Penelitian Bisnis***. Terjemahan: Widyono Soetjipto dan Uka Wikarya. Jilid 2. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.

Dharmmesta, Basu Swasta dan Handoko, T. Hani, 2008, ***Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen***, Cetakan keempat, BPFE, Yogyakarta.

Gitosudarmo, Indriyo, dan Sudita, I. Nyoman, 2008, ***Perilaku Organisasi***, Yogyakarta: BPFE.

Ghozali, Imam, 2006, ***Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS***, Semarang: Balai Penerbit Universitas Dipenegoro.

Hardiawan, Febra dan Imam Mahdi. 2005. ***Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah Merek Rokok (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta)***. *Fokus Manajerial*, Vol. 3, No. 1.

Huriyati, Ratih. 2005. ***Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen***. Bandung: CV. Alfabeta.

Kotler, Philip. 1997. ***Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian***, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, Jakarta: Salemba Empat – Prentice Hall, Hal . 83 – 92.

_____, 2003, ***Manajemen Pemassaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol***, Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 & 2, PT. Prenhalindo, Jakarta.

Kotler, Philip, & Keller, K. L. 2007. ***Marketing Management*** *13th ed.Upper Saddle River.* NJ: Pearson.

_____. dan Gerry Armstrong. 2012. ***Principles of Marketing***. Pearson Education Limited, New Jersey.

Lupiyoadi, Rambat, 2006, ***Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik***, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

Meyer. Allen, 1997. ***Psychology in Management*** . New York : McGraw - Hill Company.

Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing. ***Journal of Marketing***, vol. 58, no. 3, pp 20-38. Retrieved July, 1994, from (Proquest).

Mowen, Jhon dan Michael Minor. 2002. ***Perilaku Konsumen***. Erlangga, Jakarta.

Olliver, Richard. 1997. ***Satisfaction a Behavior Perspective on The Customer***. *New York. Mc Graw Hill.*

Payne. Adrian, 2000. ***The Essence of Services Marketing*** ; Alih Bahasa, Fandy Tjiptono - Edisi II - Yogyakarta: Andi

Peter, J. Paul, Jerry C. Olson, 2000, ***Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran,*** Alih bahasa: Damos Sihombing, Edisi keempat, Cetakan pertama, Erlangga, Jakarta.

Saputro, Ropinov, 2010, ***Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan***

(Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak). Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang

Sembiring, 2014, ***Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang).*** Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1 Oktober 2014|

Singarimbun dan Effendi, 2006, ***Metode Penelitian Survei***, Cetakan : 18, Penerbit Pustaka LP3ES, Jakarta.

Spreng, R., MacKenzie. & Olshavsky. 1996, ***A Re -examination of the determinants of consumer satisfaction***. Journal of marketing, 60(3), 15-32.

Sugiyono, 2012, ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D***, Cetakan ke-13, Alfabeta, Bandung.

Sumaryatun, 2010 ***Pengaruh Relationship Quality Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Pd. Bpr Bank Purworejo),*** Skripsi Tidak dipublikasikan, Universitas Muhammadiyah Purworejo

Sutisna, 2003, ***Perilaku Konsumen, Komunikasi Pemasaran***, Cetakan ketiga, Remadja Rosdakarya, Bandung.

Tjiptono, Fandy. 1997. ***Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS).*** Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius 2005, ***Service Quality & Satisfaction***, Ed. 1. Andy Offset, Yogyakarta

Tjiptono. Fandy. 2007. ***Service, Quality & Satisfaction***. Andi: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 2014, ***Pemasaran Jasa***, Bayumedia, Malang

Wicaksono, Yoga, 2015. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang).***

Wijaya, 2014, ***Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Counter HP " Jati Bird" Semarang.*** Skripsi tidak dipublikasikan.

Internet:

http://mebiso.com/sudah-tahu-5p-dalam-marketing-ada-apa-saja-ini-dia-jawabannya/ (di akses, 7 Agustus 2017),
. https://besswonomulyo. blogspot.co.id/2014/10/penerapan-5p-dalam-pemasaran.html. (diakses, Agustus 2017).