

DAFTAR PUSTAKA

- Abrams, R., 2008, *The Owner's Manual For Small Business*, Kanisius, Yogyakarta
- Aditya, R., 2011, *Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Jasa, dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan IM3 di Kota Semarang*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Anindita, I., 2010, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Natasha Skin Care di Surabaya*, Universitas Airlangga, Surabaya
- Azwar, S., 2004, *Reliability and Validitas*, Cetakan ke-5, Pustaka Fajar Offset, Yogyakarta
- Cicilia, V., 2011, *Analisa Pengaruh Harga, Produk, Pelayanan dan Suasana terhadap Loyalitas Konsumen di Restoran Hachi-Hachi Bistro, Tunjungan Plaza Surabaya*, Universitas Petra, Surabaya
- Cravens, D. W., 1996, *Pemasaran Strategis*, Edisi Keempat, Jilid 2, Erlangga, Jakarta
- Dewi, A. F., 2011, *Pengaruh Persepsi Kualitas Produk Dan harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Margarin (survey pada Ibu-ibu Rumah Tangga Pengguna Margarin Di Desa Banjaran Kabupaten Bandung)*, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung
- Durianto, D., Sugiarto, dan Sitinjak, T., 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar : Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Fernando, E., 2011, *Analisis Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Max Muscle di Surabaya*, Universitas Petra, Surabaya
- Fuad, M; H. Christian; Nurlela; Y.E.F, Paulus. 2006. Pengantar Bisnis Cetakan Kelima. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Gaspersz, V., 2011, *Ekonomi Manajerial*, Vinchrsto, Bogor
- Ghozali, I., 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, UGM Press, Yogyakarta

- Ghozali, Imam, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Griffin, J, 2005, *Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*, Erlangga, Jakarta
- Gujarati, Damodar, N., 2007, *Dasar-dasar Ekonometrika*, Edisi Ketiga Jilid Kedua, Erlangga, Jakarta
- Hurriyati, R., 2008, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung
- Irawan, H., 2003, *Indonesia Customer Satisfaction “Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA”*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K. L., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- _____ , 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, Erlangga, Jakarta
- Kristianto, P.L., 2011, *Psikologi Pemasaran (Integrasi Ilmu Psikologi dalam Kegiatan Pemasaran)*, CAPS, Yogyakarta
- Lovelock, C. H., Wright, L. K., 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta
- Ma'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Malhotra, N.K., 2009, *Riset Pemasaran*, Edisi keempat, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta
- Oetomo, B. S.D., Simandjuntak, J. P., Sukoco, A. A., 2003, *i-CRM membina Relasi dengan Pelanggan.com*, Andi Yogyakarta
- Peter, J. P., & Olson, J. C, 1999, *Prilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Peter, J.P., Olson, J.C., 2000, *Consumer Behavior (Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*, Edisi 4, Erlangga, Jakarta
- Ruswanti, E., 2012, *Pengaruh Service Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty*, Majalah Widya no 318 Maret 2012
- Sadi, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji, Ungaran-Semarang*, Tesis Magister Agribisnis Universitas Diponegoro, Semarang

- Saputro, R., 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT Nusantara Sakti Demak)*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Sarwono, J., 2011, *Mixed Methods: Cara Menggabung Riset Kuantitatif dan Riset Kualitatif Secara Benar*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L., 2008, *Prilaku Konsumen*, Indeks, Jakarta
- Sekaran, U., 2003, *Research Methods For Business, John Willey & Sons, In., USA.*
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Susanto, A.B., dan Wijarnako, H., 2004, *Power Branding: Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*, Cetakan pertama, PT Mizan Publika, Jakarta
- Sylvani, 2011, *Pengaruh Mutu Pelayanan, Kualitas Suku Cadang dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ke Bengkel Honda Di Wilayah Jakarta Barat*, Tesis MM Universitas Esa Unggul, Jakarta
- Tjiptono, F., 2008, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, F., Chandra, G., Adriana, D., 2008, *Pemasaran Strategik*, Andi, Yogyakarta
- Widjaja, B.T., 2009, *Lifestyle Marketing*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wood, M. B., 2009, *Buku Panduan Perencanaan Pemasaran*, Edisi ketiga, Indeks, Jakarta
- Yamit, Z., 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta
- Yana, D., 2009, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada PT. Masterwood Indonesia*, Tesis MM UIEU, Jakarta