

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, O. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap kepuasan Pelanggan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Astuti. 2009. Pengantar Bisnis, ed.2. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Bursa Otomotif, <http://www.bursaotomotif.oc.id>. Diunduh 25 Mei 2013.
- Clow, K., & Donald Beck. 2010. *Integrated Advertising, Promotion and Marketing Communication*, 4th edition, New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Craven, D. W. & Nigel F. Piercy. 2013. *Strategic Marketing*, 10th ed. Mc.Graw-Hill. New York.
- Dewanti. 2004. Kewirausahaan. Obor Plus. Jakarta.
- Hurriyati. 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Jakarta. Alfa Beta.
- Kotler, P. & Gary Armstrong. 2006. *Principles of Marketing*, New Jersey, Pearson Education Inc.
- _____, *Marketing Management*. 2012. 14th edition. New Jersey. Pearson Education.
- Limiyanthi, V. 2013. 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Angkutan Cipaganti Multi Graha. Universitas Tarumanagara.
- Lovelock, C. H. 2001. *Service Marketing*, 2nd edition, New York, Prentice Hall International Edition.
- Margaret, G, E. Bell. 2001. *Learning & Instruction*, Terjemahan Monandar, Jakarta, CV. Rajawali.
- Majalah Marketing edisi 05/X/Mei 2010.
- Melfinda, A.M. 2008. Jurnal Aplikasi Manajemen "Pengaruh Program Bauran Pemasaran Jasa Tabungan terhadap Loyalitas Penabung pada PT. Bank Mandiri Sudirman Bawah Cabang Pekanbaru". Vol.8 No.3.
- Michael, A. M. 2010. Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Cet. 1. Jakarta. Pranada Media Grup.

- Nurfarhana, A. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan pengguna Kartu Telkomsel di Jakarta dengan As. Universitas Indraprasasta PGRI.
- Retno, U. 2008. Manajemen Bisnis, Jakarta. Gramedia.
- Richard D. L. 2006 *Strategic Management*. New Jersey. Mc.Graw Hill.
- Ricky, G. W. Ronald J. Ebert. 2003. *Marketing*. New York. McGraw Hill.
- Rusandi, E. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Omedata Electronics di Bandung. Universitas Widyatama.
- Saragih, A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan : Suatu penelitian pada pelanggan di Hotel Sheraton Media di Jakarta. Universitas Esa Unggul.
- Seguro, W. Jurnal pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan : Suatu penelitian pada penyedia jasa telepon seluler di Jawa Barat. Vol.13. Desember 2008. Bandung
- Selang, C. Jurnal Ekonomi Manajemen “Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado”.Vol.01 No.13.Juni 2013.Manado
- Sujarweni, W. 2014. SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.
- Sylviani. 2011. Pengaruh Mutu Pelayanan, Kualitas Suku Cadang dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Bengkel Honda. Universitas Esa Unggul.
- Ulfa. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Mega Syariah di Semarang. Universitas Diponegoro.
- Zeithaml and Marry J. Bitner. 1996. *Service Marketing*. USA. Mc.Graw-Hill Companies.