

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Tjiptjono, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (2011:23).
- Akhter, S.H. (2010). *Services Attributes Satisfaction and Actual Repurchase Behavior: The Mediating Influence of Overall Satisfaction and Purchase Intention. Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 23:52-64.
- Arlan, Rully Tjahyadi. (2006) *Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek : Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan dan Hubungan Pelanggan Merek*. Jurnal Manajemen Vol.6 No. 1. Bandung.
- Buchari Alma. 2002. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV Alfabeta: Bandung
- Daft, Richard L. (2006). *Manajemen*. Edisi Keenam. Jakarta: Salemba Empat.
- Evans, James, Collier, David. (2007). *Manajemen operasi*. UK : Prentice Hall.
- Ghozali, Imam. 2007. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. BPU Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty*, Edisi revisi, Jakarta: Erlangga
- Hair et al., (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2011. *Operations Management, Buku 1 edisi kesembilan*. Salemba empat: Jakarta.
- Herjanto, Eddy.(2007). *Manajemen Operasi*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- J. Supranto, 2003, Metode Penelitian Hukum dan Statistik, PT. Rineka Cipta, Jakarta. Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2000, Balai Pustaka, Jakarta
- Kotler, Keller, 2012. Marketing Management, 14th, Person Education.
- Kuncoro, A., & Riduwan.(2008). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta.
- Lovelock, Christopher. H. dan Wright, Lauren. K. 2007. Manajemen Pemasaran
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction behavioral perspective on the consumer*. New York: M.E.Sharpe.inc.

- Oliver, R.2010. “*Whence Consumer Loyalty*”, *Journal Of Marketing*, Vol. 63.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Malhotra, A., 2005. *SERVQUAL: A Multi-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal of Service Research*, 7(10), pp.1-2.
- Prof. Dr. Muhammad Ehsan Malik¹, M. H. (2012). *Impact of Brand Image, Service Quality and price on customersatisfaction in International Journal of Bussiness and Social Science* , Vol. 3 No.23
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2012. Cara Mudah Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur). Alfabeta. Bandung.
- Razak Ismail, Juanaedi Achmad, Hakim Lukman. 2012. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Edisi Pertama, Jakarta: Prenada Media Group.
- Riduwan dan Engkos, Achmad Kuncoro. (2008). Metode dan Teknik menyusun Tesis. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Salemba Empat, Jakarta
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stevenson, W.J. (2009) *Production/Operation Management, Third Edition, Richard D Irwin INC and Toppan Company LTD*, Tokyo Japan
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, F., 2007. Strategi Pemasaran. 2nd ed. Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G., 2011. *Service Quality & Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston.