

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Hasyim dan Rina Anindita. 2009. *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta: UIEU-University Press.
- Akhir, L., & Prabowo, T.J.W. 2010. Pengaruh Pengungkapan Laporan Sosial dan Lingkungan Perusahaan terhadap Harga Saham. *Skripsi*. Jurusan Akutansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- 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.
- Akiyoshi T, Fujimoto Y, Konishi T, Kuroyanagi H, Ueno M, Oya M, et al : *Complication of loop ileostomy closure in patients with rectal tumor*, *World Journal Of Surgery*. 34 : 1937-1942 (2010).
- Albrecht, W.S. 2004. *Fraud Examination & Prevention*. Thompson Learning, Brigham Young University.
- Bendapudi, Neeli and Leonard L. Berry, 1997. "Customer's Motivation for Maintaining Relationship with Service Providers," *Journal of Retailing*, Vol. 73, pp.15-37.
- Buchari Alma, , 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Cahyani, Komang Indah Gita, Rahanatha, *Gede Bayu*. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kepercayaan Serta Loyalitas. Bali: Universitas Udayana.
- Chadhuri, Arjun and Holbrook, Morris B. 2001. The Cain Of Effect from Brand Trust and Brand Effect to Brand Perfomance. The Role of Brand Loyalty. *The Journal of Marketing*. Vol.65, No.2, pp 81-93
- Danang Sunyoto. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS.
- Delgado, E., Muneura, J.L. And Yague, Mj. 2003. Development Anda Validation Brand Trust Scale, *International Journal Of Market Research*, Vol 45 No. 1, Pp. 35-34.

- Endang Tjahjaningsih. 2013. Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang. ISSN: 0854-1442.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi konsumen*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Fitzsimmons, James and Mona J. Fitzsimmons. 2004. *Service Management Operations, Strategy and Information Technology*. New York : Mc Graw Hill.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty*, Edisi revisi, Jakarta: Erlangga
- Hair et al., 2010. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hal
- H. Lovelock Christoper & Laurent K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta, 2005.
- Irawan. Denny Dan Japrianto. Edwin, 2013, *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Poe Kee Surabaya* Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 2.
- Istijanto, M.M.,M.Com. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga.
- Kountur, Ronny. 2008. *Manajemen Risiko Operasional Perusahaan*. Jakarta : Pendidikan
- Kustini. 2011. *Experiental Marketing, Emotional Branding, and Brand Trust and Their Effect on Loyalty on Honda Motorcycle Product*. *Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura*, Vol. 14, No. 1.

- Lau, Gale dan Lee, S. 2000. Costumer Trust in a Brand and Link to Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*, Vol 4, pp. 341-70.
- Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana, (2016), *E-jurnal Manajemen Universitas Udayana* Vol 5, No1, 2016 : 1 – 30
- Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek Salemba Empat*, Jakarta
- Mowen, Jhon C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen. Edisi Kelima. Alih Bahasa oleh Lina Salim*. Jakarta: Erlangga.
- Mujtahidah, Imama dan Nur Laily. 2016. *Pengaruh Rasio Likuiditas, Rasio Aktivitas dan Rasio Solvabilitas Terhadap Profitabilitas*. ISSN: 2461-0593. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 5. Nomor 11.
- Nidjo Sandjojo, 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya, Cetakan Pertama*. Jakarta, Penerbit Pustaka Sinar Harapan.
- Oliver, R.2010. “*Whence Consumer Loyalty*”, *Journal Of Marketing*, Vol. 63.Pembinaan Manajemen.
- Riyan Agung Setiawan. 2014. *Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan terhadap Waroeng Spesial Sambal Cabang Gonilan*. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rosi Nur Afifah. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Cabang Semarang*. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kelima* : Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Rnd*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sumarni dan Wahyuni, 2006, *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2007. *Strategi Pemasaran*. 2nd ed. Andi

Tjiptono, Fandy & Chandra, G., 2011. *Service Quality & Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta.

Usmara, A, 2008. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Amara Books.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer*