

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*, edisi pertama. Jakarta: Rajagrafindo.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Chang, Nai-Jen, dan Fong, Cher-Min. (2010). Green Product, Quality Green Corporate Image, Green Customer Satisfaction, and Green Customer Loyalty, 283-2844.
- Danang Sunyoto. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Daryanto. 2011. "*Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*". Bandung PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Fandi Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Goenadhi, L. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza Di Kota Banjarmasin. *J. Manaj. dan Akunt.* 12, 155–158 (2011).
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: How to Learn It, How to Keep It*. Jakarta. Erlangga.
- Hidayat, Rachmad. (2009). "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri" *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.11, No. 1, pp. 59-72.
- Husein Umar. (2005), *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada.

- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Karnelly, O. Hubungan Antara Pemasaran Jasa, Kepuasan, Dan Loyalitas Konsumen. *J. Apl. Bisnis* 1, 48–60 (2010).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P. & Keller, K. L. *Manajemen pemasaran Jilid 1*. Jakarta (2009)
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. *Principles of Marketing* (14th Edition). New Jersey : Prentice Hall, Pearson Hall, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Alih bahasa, Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Manajemen*, 14th ed Jilid 1, New Jersey : Prentice Hall, Pearson Hall, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium terjemahkan Benyamin Molan. Jakarta : PT GeloraAksaraPratama.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta:Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek): Edisi ke 3*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mandey, J. B. Promosi, Distribusi, Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya Promild. *Promosi, Distrib. Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya Promild* 1, 9 (2013).

- Mudrajad, Kuncoro. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mudrajad, Kuncoro. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Oentoro, Deliyanti. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Pelanggan, D. A. N. L. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Perceived Price, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan, Lamidi Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi. 143–156.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*, Edisi 9 Buku 1, Salemba empat.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2012. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta
- Romney, M. B. & Steinbart, P. J. Kajian Pustaka , Kerangka Pemikiran. *Sist. Inf. Akunt.* 10 (2016).
- Sangadji, E.,M & Sopiah, 2013. “*Perilaku Konsumen*” : *Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Sari, H. V. P. & Andjarwati, A. L. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya). *J. Ilmu Manaj.* 6, 1–9 (2018).
- Sudiarta, I. G. M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasaah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. *J. Manaj.* 7, 4539–4569 (2018).
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2007, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia : Malang

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI : Yogyakarta.

Widiana, M.E dan Sinaga Bonar. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Bandung:
Karya Putra Darwati.

