

DAFTAR PUSTAKA

- Andespa,R (2011), “*menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan desain produk harapan pelanggan* ” Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau.
- Arikunto, Suharsimi(2010) “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* ” PT.Rineka Cipta,Jakarta.
- Cadotte, E. W. (1987). *Expectations and norms in models of consumer satisfaction*. Journal of marketing vol 24 no 3
- David Harianto (2013) “*Analisa pengaruh kualitas layanan, brand image dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening konsumen kedai deja-vu Surabaya*” Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 1,No.
- Djarwanto. (1994). “*Petunjuk teknis penyusunan skripsi*”. yogyakarta: BPFE UGM.
- Ferrina dewi. (2012). “*Merek dan Psikologi konsumen*”. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Feyby Tombokan, Lotje kower, Yantje Uhing (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna Taplus BNI kantor cabang Manado*. Jurnal EMBA Vol 3 No 3 (September)
- Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience*. Journal of Marketing Vol 56 (January)
- Griffin, J. (2002). *Customer loyalty : menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hariyanto, D. (2013). *Analisa pengaruh kualitas layanan, brand image dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening konsumen kedai deja-vu Surabaya*. Jurnal Manajemen pemasaran Vol 1 No 1.
- Indah Dwi Kurniasih, 2012, “*Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui variabel kepuasan (Studi pada bengkel Ahass 0002 Astra Motor Siliwangi Semarang* ” Jurnal Administrasi Bisnis Volume 1 Nomor 1

- Irawan Hadi, (2013). *“10 Prinsip kepuasan konsumen”*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Hilam Ardian Putra (2017). *“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pada pelanggan PT. Lontar media digital printing Semarang)”*, Diponegoro journal of social and political tahun 2017, hal 1-8
- Januar Efendi Panjaitan (2015) *“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung”*, Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi Vol 1 No.3
- Jessica Wijaya, Emmy Supriani, Soeprpto Widjojo (2012) *“Pengaruh harga dan kualitas pelayanan pemasangan wallpaper terhadap kepuasan konsumen”*, Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol 2, No 58 2014
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo Jilid 2 edisi milenium.
- Lukman Hakim, A. f. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel Intervening pada Pizza Hut cabang simpang lima*. Jakarta: journal of management ekonomi vol 1 no 1.
- Manurung, A. H. (2009). *Successful financial planner : A complete guide*. Jakarta: Grasindo.
- mauluddin, h. (2010). *Marketing research : panduan bagi manajer , pimpinan perusahaan dan organisasi*. Jakarta elex media komputindo
- Muhammad Maskur, Nurul Qomariah, Nursiadah (2017) *“Analisis Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus bengkel mobil larasti lumajang)”*, Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia tahun 2017, hal 1-8
- Nina Kurniasari, 2012, *“Pengaruh Kepuasan Pelanggan, kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Luandry Keneling Semarang”*, Jurnal Mahasiswa Q-Man.
- Nugroho J Setiadi. (2003). *“Perilaku konsumen : konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*. Kencana Prenada Media.Jakarta
- Normasari, s. (2013). *“Pengaruh Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survey pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelagi Malang)*. Jurnal administrasi bisnis vol 6 no 1.

- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction A Behavioral perspective on the consumer*. Mc Graw Hill Education Singapore.
- Parasuraman A, Z. V. (1999). *Reassessment of expectation as a comparison standar in Measuring service quality: Implication for future Research*. Journal of Marketing, 111-124.
- Rangkuti, F. (2013). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Riswanto Budiono Jimanto dan Yohanes Sondang Kunto, S.Si, M.Sc (2014) “*Pengaruh Pengaruh Service quality terhadap loyalitas pelanggan dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada ritel bioskop the premier surabaya*”, Jurnal Manajemen pesaran Petra Vol 2, No. 1 1-7
- Saladdin, D. (2011). “*Intisari pemasaran dan unsur unsur pemasaran*”, bandung: linda karya.
- Selvy Normasari (2013) “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survey pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelagi Malang)*”, Jurnal Administrasi Bisnis Vol 6 No.2
- Supranto (2013) “*Pengukuran Tingkat kepuasan pelangan untuk menaikkan pangsa pasar*”. Jakarta
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Afabeta.
- setiadi, N. J. (2013). *Perilaku Konsumen*. yogyakarta: Kencana Media Grup.
- Steven Darwin, 2014, “*Analisis pengaruh Kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel Intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia*”, Jurnal Strategi Pemasaran Vol 2 No.1.
- sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran teori dan implementasi*. andi offset.
- sukotjo, B. S. (2002). *Pengantar bisnis modern* . yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Bashu dan T Handoko (2010) “*Pengaruh Manajemen Pemasaran Modern*” BPF, Yogyakarta.
- Tasunar Nanang (2013) “*Kualitas layanan sebagai strategi menciptakan keputusan pada pangkalan pendaratan ikan*” Jurnal sains pemasaran Indonesia, Vol V No 1.
- Taylor S.A and Baker, T. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in formation of consumers. *Journal of retailing*, 163-178.

Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

utami, c. (2008). *strategi manajemen pemasaran ritel*. indkes jakarta.