

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta, 2004
- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez, 2009, *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*, ABAC Journal Vol. 29, No 1. pp.24-38
- Ali, Hasan . *Marketing dan Kasus – Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2013
- Anderson, E. W, Fornell, C and Lehmann, D.R, 1994, *Consumer Satisfaction, Market Share, and Profitability : Finding From Swedeb*, Journal of Marketing Vol 58, p. 63-56
- Basu, Swastha, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, Edisi Pertama, BPFE, 2002
- _____ dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty., 2002
- Sofjan, Assauri, *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 2001
- Chang, N.J and C.M. Fong. 2010, “*Green Product Quality, Green Corporate Image, Green Customer Satisfaction, and Green Customer Loyalty*”. African Journal of Business Management. 4(14): pp:286-44
- Edy Haryanto, 2013, *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*, Jurnal EMBA Vo.1 No.3, hal.756
- Fandy, Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset, 2008
- _____ dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta, 2003
- _____ dan Chandra, G. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset, 2000
- _____ dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, penerbit: Andi, Yogyakarta 2005

- Gitosudarmo, Indriyo, *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua, cetakan keenam, Penerbit: BPFE – Yogyakarta, 2008
- Griffin Jill, *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga, 2002
- Hasyim dan Rina Anindita, *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*, Jakarta, UIEU-University Press, 2009
- Herizon dan W. Maylina, 2003, *faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pada konsumen pasta gigi pepsodent di Surabaya*, Vol. 6 No 1, April, hal 98-115
- Jonathan, Sarwono, *Analisis jalur untuk riset bisnis dengan spss*, Andi, Yogyakarta, 2007
- _____, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosuder SPSS)*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012
- Kotler, Philip, *Manajemen pemasaran jilid 2*, Jakarta, 2002
- _____, *Marketing, Planning, Implementing And Analizing*, Millennium Edition, Prentice Hall, 2001
- _____ dan Gary Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, jilid 1, edisi kesembilan. Jakarta 2004
- _____ dan Gary Amstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga, 2001
- _____ dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1, edisi ketiga belas. Jakarta : Erlangga, 2009
- _____, *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi ke – 12. Alih bahasa : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga 2008
- Lupiyoadi R. Dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Salemba Empat, 2006
- Mowen, J.C dan Minor, M. . *Perilaku konsumen*. Jilid 2, Edisi Kelima. Penerbi: Erlangga, Jakarta, 2002
- Oliver, R. L. 1999, *Whence Consumer Loyalty*. Journal of Marketing, Vol 63. Pp 33-34,

Selnes, F, 1993, "*An examination of the effect of product performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*," Journal of Marketing, Vol. 27 No. 9, pp 19-35,

Umar, Husein, *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Ketiga, PT. Gramedia Utama, Jakarta Business Center, Jakarta, 2003