

## DAFTAR PUSTAKA

- Amryyanti, Ruth dkk. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada LnC Skin Care Singaraja". **Jurnal Ekonomi Bisnis. FE Universitas Udayana.**
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.
- Assegaff, M. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". **Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.**
- Antari, Setiyawati. 2009. "Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan". **Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.**
- Bakti, Sukma dan H. Harun. "Pengaruh Orientasi Pasar dan Nilai Pelanggan Terhadap Kinerja Pemasaran Maskapai Penerbangan Lion Air". **Jurnal Manajemen Pemasaran Modern Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2011.**
- Bowen, J.T. and Chen, S. 2001. *The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction. International Journal of Contemporary Hospitality Management, No.13/5, pp.213-217.*
- Chich-Jen Shieh. 2008. "The Relationship Between Service Quality and Customers Satisfaction: The Example of CJCUC Library", **Journal of Information and Optimization Sciences, Vol. 27, No. 1, pp. 193-209: Taru Publications.**
- Cornelia, Ellys, et al. 2008. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5Asec Surabaya". **Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 4, No. 2, September 2008: 45-57.**
- Dharmayanti, Diah. 2006. "Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah". **Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1 No. 2, Oktober, 35-43.**
- Dwi Aryani dan Rosinta Febrina, 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", **Journal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 17 Nomor 2 hal 114-126.**

- Ellitan, Lena. 1999. **Membangun Loyalitas melalui Costumer Satisfaction dan Costumer Oriented**. Kompak.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2006. **Strategi Bersaing dalam Service Driven Economy**. Andi, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2000. **Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen**. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Gautama, Vanessa et al. 2012. “Pengaruh Kualitas Layanana Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Papaya Fresh Gallery Margorejo Surabaya”. **Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 1, No 1, Tahun 2012**.
- Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. “*Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach*”. **The Journal of Services Marketing**.
- Griffin, Jill. 2002. **Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It**. Kentucky:McGraw-Hill.
- Griffin, Jill. 2003. **Customer Loyalty**. Edisi Revisi dan Terbaru. Terjemahan oleh Dwi Kartini Yahya. 2005. Jakarta: Erlangga.
- Hair et al. 1995. **Multivariate Data Analysis**. Prentice Hall.
- Indriantoro dan Supomo. 1999. **Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen**. Edisi Pertama. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Jerome, M & William Perreault. 1996. **Dasar-Dasar Pemasaran**. Edisi ke-5. Erlangga, Jakarta.
- Kidder, H. 1981. **Research Methods in Social Relations**. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Kotler. P. 1997. **Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implikasi dan Kontrol**. Jilid I. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, P. 2005. **Manajemen Pemasaran (Edisi Millenium)**. Jakarta: PT Prenhalindo.

- Kotler, P & Keller, K.L. 1997. **Manajemen Pemasaran**. Jilid I. 12th Ed. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2001. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Jilid 2 edisi ke-8. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1996. **Dasar-Dasar Pemasaran**. Edisi V. jilid 2. Intermedia. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**, dialih bahasakan oleh Bob Sabran, Edisi Ketiga Belas, Penerbit Erlangga Jakarta.
- Kotler, Phillip, Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management 12th Edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 1997. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th**. Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2001. **Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry. 2012. **Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi**, Strategi: Perspektif Indonesia. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Salemba Empat, Jakarta. Kotler, Philip. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J. 2007. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Penerbit: PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Maslucha, Nur'aini dan Sanaji. "Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran melalui Inovasi". **Jurnal Ilmu Manajemen Volume 1, Nomor 4, Juli 2013**.

- Mas'ud, Fuad. 2004. **Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mujiharjo, Bagyo. 2006. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Bank BRI Demak)". **Jurnal Sains Pemasaran Indonesia**. Vol V, No. 2 **h.193-201**.
- Navarone, Okki. 2013. "Analisis Pengaruh Tingkat Kesuksesan Produk Baru Dalam Peningkatan Kinerja Pemasaran". **Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Volume II, No. 1, Mei 2003, halaman 111 – 122**.
- Nazir, M. 1998. **Metode Penelitian**. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nurhayati, Risky. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia)". **Jurnal Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta**.
- Nurkholis. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kesetiaan Pelanggan serta Pengaruhnya pada Minat Beli". Tesis. Tidak Dipublikasikan. **Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang**.
- Nurullaili dan Andi Wijayanto. 2013. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware Di Universitas Diponegoro)". **Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013**.
- Nur Pribadiyanto, Mudiantono, Utami Tri S. "Analisis Faktor-Faktor Orientasi Pasar yang Mempengaruhi Kualitas Layanan dan Relevansinya Terhadap Kinerja Perusahaan". **Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Volume 1, Nomor 2, Mei, Tahun 2004, Halaman 50**.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. ,et.al, 1990, **Delivering Quality Service, The Free Press**. Maxwell Macmillan, Canada.
- Mulyono, Bayu H., et al. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan

- Puri Mediterania Semarang)”. **Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Vol. 4, No. 2, Juli 2007.**
- Rachmawati, Rima. 2011. “Peranan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran)”. **Jurnal Kompetensi Teknik Vol. 2, No. 2, Mei 2011.**
- Saidrani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market”. **Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol. 3, No. 1, 2012.**
- Stanton, William J. 1993. **Prinsip Pemasaran.** Jakarta: Edisi ke Tujuh, Alih Bahasa Y. Lamarto, Erlangga.
- Sugiyono (2004), **Metode Penelitian Bisnis,** CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2009. **Statistik untuk Penelitian.** Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. **Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik):** Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunarto. 2006. **Pengantar Manajemen Pemasaran.** Cet. 1. Yogyakarta: Ust Press.
- Sunarto. 2006. **Manajemen Pemasaran 2.** Adityamedia, Yogyakarta.
- Suryanto L, Sugiyanto FX dan Sugiarti. 2002. “Analisis Faktor – faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”. **Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 9/Juli. Th. VII.**
- Suroyo. 2009. **Metodologi Penelitian Kualitatif.** Strategi: Perspektif Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Suwarni, dan Septina Dwi Mayasari. 2011. “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen”. **Jurnal Ekonomi Bisnis Vol. 16, No. 1, 2011.**
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction.* Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. **Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama.** J & J Learning. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. **Pemasaran Jasa,** Bayumedia, Malang.

Wijaya, Serli dan Gunawan. “Analisis Segmentasi, Penentuan Target dan Posisi Pasar pada Restoran *Steak* dan *Grill* di Surabaya”. **Jurnal Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.**

Zeithaml, Valiari dan Bitner. 1996. *Services Marketing*, 6th Edition, h.118.