

- Hermawan, Budi. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan. Tahun 4, No.2.*
- Hidayat, Rahmat. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 11 No.1.* Universitas Trunojoyo.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu.* Bogor : Ghalia Indonesia.
- Joseph Yu, C.M., Wu, L.Y., Chiao, Y.C. and Tai, H.S. 2005. *Perceived Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: The Case of Lexus in Taiwan, Total Quality Management.* Vol. 16, No.6.
- Kurniawan, Ferri., dkk. 2012. "Pengaruh Relationship Marketing dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra Internasional Isuzu Semarang". *Diponegoro Journal of Social and Politic Science.*
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control.* (8th edn). New Jersey: Prentice Hall International.Inc.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2001. *Principles of Marketing.* Prentice Hall Int,Inc. (9th edn). Englewood Cliff. New Jersey.
- Lamidi. 2012. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, *Perceived Price*, Dan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Volume 12, No. 2 hal 143-153.*

- Maholtra, K. Naresh. 2006. *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Keempat. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- McDougall, G.H.G. and Levesque, T. (2000). *Customer Satisfaction With Services: Putting Perv*
- Monroe, Kent. B., 2002. *Pricing: Making Profitable Decision*. New York: McGraw Hill.
- Neal, W.D. 1998. *Satisfaction is Nice but Value Drives Loyalty*. Marketing Research. pp. 21-23.
- Oliver, R.L. 1997. *Satisfaction: A behaviour Perspective on The Consumer*. USA. McGraww-Hill Companies, Inc.
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K., and Udo, G.P. 2006. "Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions In The Service Factory". *The Journal of Service Marketing, Vol. 20, No.1. pp. 59-72*.
- Olsen, S.O. 2002. "Comparative Evaluation and The Relationship Between Quality, Satisfaction, and Repurchase Loyalty". *Journal of the Academy of Marketing Science, vol. 30, no. 3, pp. 240-249*.
- Palilati, Alida. 2007. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, vol. 9, No.1. pp. 73-81*.
- Parasuraman, A. And Grewal, Dhruv. 2000. "The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda". *Journal of the Academy of Marketing Science. Volume 28, No. 1*.

- Sari, Ade Indah. 2011. "Deskripsi Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Penyewaan Warung Internet (Warnet)". *Jurnal Keuangan dan Bisnis, Volume 3, No 3, November*.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi VII. Jakarta: PT INDEKS.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Bandung: CV Alfabeta.
- Sudarmadi. 2005. *Membangun Loyalitas Pelanggan*, 19 Januari 2005, [http://www.swa.co.id/swamajalah/sajian\(online\)](http://www.swa.co.id/swamajalah/sajian(online)) Diakses 6 Februari 2005.
- Umar, Husein. 2000. *Research Methods in Finance and Banking*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama Yogyakarta: J & J Learning
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 2001, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Cetakan Keenam. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, Petra Surya Mega. 2008. "Pengaruh Citra, Kualitas Relasional, Dan Persepsi Nilai Terhadap Sikap, Loyalitas Serta Keinginan Untuk Berpindah

Pada Industri Cafe Di Yogyakarta”. *Jurnal Siasat Bisnis*. Volume 12, No.1,
Hal: 39-46. Universitas Kristen Duta Wacana.

Woodruff, R.B. 1997. “The Next Source For Competitive Advantage”. *Journal of
The Academy of Marketing Science*, Vol. 25.

Winarso, Kukuh. 2010. “Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Susu
Bayi Menggunakan *Service Quality* dan *Path Analysis*”. *Jurnal Manajemen
Teori dan Terapan*. Universitas Trunojoyo.

Zeithaml, A. Valarie, Bitner, J. Mary. 2003. *Service Marketing*. (3rd edition). New
York:McGraw-Hill.