

## DAFTAR PUSTAKA

- Assagaf, SIU 2014, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Serta Trust Terhadap Loyalitas Nasabah*.
- Chinomona, R & Sandada, M 2013, Customer Satisfaction, Trust And Loyalty As Predictors Of Customer Intention To Re-Purchase South African Retailing Industry, *Mediterranean Journal Of Social Sciences*, vol. 4, no. 14, pp. 437-446.
- Diab, B 2009, *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan*.
- Ferdinand, A 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, J 2002, *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*, McGraw-Hill, Kentucky.
- Hakim, R 2006, *Rancangan Visual Lansekap Jalan*, Bumi Aksara, Jakarta.

- Kolcaba, K 2003, *Comfort Theory And Practice: A Vision For Holistic Health Care And Research*, Spinger Publishing Company, New York.
- Kotler, P & Amstrong, G 1997, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2001, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P & Keller, KL 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edk. 13, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P & Keller, KL 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Edk. 13, Erlangga, Jakarta.
- Oborne, DJ 1995, *Ergonomics at work: Human factors in design and development*, John Wiley and Sons Ltd, England.
- Permatasari, SI 2014, *Pengaruh Brand Image Dan Words Of Mouth Terhadap Brand Preference Dalam Meningkatkan Minat Loyalitas*.
- Pinasti, KW 2015, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Word Of Mouth*.
- Putri, NK 2015, *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kemenarikan Produk, Dan Kecepatan Tanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Minat Loyalitas*.
- Sanders, MS, & McCormick, EJ 1993, *Human factor in engineering and design*. McGraw Hill, Inc, New York.
- Satwiko, P 2009, *Fisika Bangunan*, Andi, Yogyakarta.
- Sugiyono 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

- Swastha, B 1990, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Sweeney, JC & Soutar, GN 2001, Consumer Perceived Value: The Development of A Multiple Item Scale, *Journal of Retailing*, Vol. 77, pp. 203-220.
- Tjiptono, F & Diana, A 2007, *Total quality management*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F 2000, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F 2008, *Strategi Bisnis Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Sekaran, U 2007, *Research Methods For Business*, Salemba Empat, Jakarta.
- Zeithaml, A, Parasuraman, A, Leonard L, & Berry 1988, Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-23.