

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Muhid. 2012. Analisis Statistik. Sidoarjo : Zifatama.
- Abdullah, Ma'aruf. 2014. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta : Aswanda Pressindo.
- Ahmad dan Noermijati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban. Universitas Brawijaya.
- Anwar. 2012. Eksipien Dalam Sediaan Farmasi Karakterisasi dan Aplikasi. Jakarta : Penerbit Dian Rakyat.
- Bashu Swastha. 2011. Manajemen Penjualan. Yogyakarta : BPF.
- Bashu Swastha dan Hani, T. Handoko. 2013. Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Yogyakarta : BPF.
- Bilson Simamora. 2012. Meenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum.
- Buchari Alma. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeth.
- Buchori dan Djaslim. 2010. Manajemen Pemasaran. Bandung : Linda Karya.
- Chandra, Gregorius. 2012. Strategi dan Program Pemasaran. Yogyakarta : Andi.
- Daft, Richard L. 2010. Era Baru Manajemen. Edisi 9. Jakarta:Salemba Empat.
- Daryanto. 2011. Manajemen Pemasaran. Bandung:Satu Nusa.
- Diasari dan Oetomo. 2016. Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Taman Apsari Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Dita Putri. 2016. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Malang : Universitas Brawijaya.
- Fanany, F. 2014. Pengaruh Brand Image dan Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada PT. Mitra Pinasthika. Surabaya : STIESIA.
- Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Jakarta : Gramedia.

- Feriyanto dan Triana. 2015. Pengantar Manajemen. Yogyakarta : Mediaterra.
- Griffin, Jill. 2007. Customer Loyalty. Menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan. Jakarta : Airlangga.
- Hasan, Ali. 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta : CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jakarta:Indeks.
- Kotler dan Keller. 2013. *Marketing Management. England : Pearson Education Limited*.
- _____. 2012. *Marketing Management* Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- _____. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- _____. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- _____. 2012. Principles of Marketing. New Jersey : Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2012. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Maskur, Qomariah dan Nursaidah. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Larasati Lumajang. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Merinda dan Budhi. 2016. Pengaruh Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Produk *Footwear* Yongki Komaladi. Surabaya : STIESIA.
- Muhammad, Idrus. 2009. Metode Penelitian Ilmu Sosial. Yogyakarta : Erlangga.
- Nawari. 2010. Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.Penerbit Gava Media.

- Nela dan Hakim. 2015. Analisis Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Smartphone Samsung. Semarang : STIE Totalwin.
- Nur Laely. 2016. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. Universitas Kediri.
- Oktaviani, L. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Untuk Membeli Moobil Suzuki Ertiga Pada PT. Sejahtera Buana Trada di Surabaya. Surabaya : STIESIA.
- P, Robbins, Stephen & Coulter, Mary. 2009. *Manajemen. Edisi Kesepuluh*. Jakarta : Erlangga.
- Purwanto. 2013. Administrasi dan Supervisi Pendidikan. Bandung : Rosdakarya.
- _____. 2007. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sangadji dan Sopiha. 2013. Prilaku Konsumen. Yogyakarta : Andi.
- Setya Ayu. 2016. Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Taman Apsari Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Siagian, P. Sondang. 2015. Fungsi-fungsi Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara.
- Simon, A. Herbert. 2014. Administrative Behavior, Perilaku Administrasi : Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Alih Bahasa ST. Dianjung, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siti Munisih. 2015. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela. Semarang : Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi.
- Sofjan Assauri. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta:Rajawali Pers.
- Subekti Ridhotullah dan Mohammad Juhar. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Prestasi Pustaka Jakarta.
- Sugiyono. 2015. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

_____. 2011. Metode Penelitian. Cetakan Ke Tiga Belas. Bandung : Alfabeta.

_____. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.

Suharno dan Yudi Sutarso. 2013. Marketing in Practise. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutisna. 2014. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Bandung : Rosda Karya.

Syofian, Siregar. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta : Kencana.

_____. 2013. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta : PT. Bumi Aksara.