

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahaman, Nana Herdiana Achmad Sanusi. (2015), *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung, CV Pustaka Setia
- Kartajaya, Hermawan (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara
- Assauri, Sofjan (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Buchori Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung
- Daryanto, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Cetakan 1, PT Sarana Tutorian Nurani Sejahtera, Bandung
- Darmaresta, B. S 1999. *Loyalitas Pelanggan Sebuah Perjanjian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonsia*. 14 (3): 77-84.
- Djaslim Saladin, 2011, *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*, cetakan keempat, Lidya Karya, Bandung
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga. Yogyakarta: PT. Andi Offset
- Hasan, Ali. (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta, CAPS.
- Hurriyati, R, 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan 3. CV Alfabeta. Bandung
- Hurriyati, Ratih, 2012. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Alfabeta CV
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler P/ dan K.L Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th ed. Pearson education Inc. New Jersey
- Kotler P/ dan K.L Keller 2007. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control*. 7th ed. Prentice Hall Int, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler P/ dan K.L Keller. dan G. Amstrong. 2012. *Principle of Marketing*. 14th ed. Prentice Hall International Inc. New Jersey.

- Lumintang, A.A. 2013. *Marketing Mix Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Sabun Mandi Lifebuoy di Kota Manado*. *Jurnal Embal* 1(3): 639-647.
- Lupiyoadi, R. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Machfoedz, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Cakra Ilmu.
- Parasuraman, Valerie A Zetihmal, and Leonard L. Berry. 1998. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality".
- Peter, J. Paul dan Donnelly, James H. (2011). *Marketing Management: Knowledge and Skills Tenth Edition*. New York: Mc Graw Hill.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Ratminto & Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Setiawan, 2011. Respon lingkungan berbelanja sebagai stimulus Pembelian. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 7(2): 152-170
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Inter Pramutama Mandiri
- Sujarweni, V Wiratna. (2015), *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta, Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan 18. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Edisi Pertama.
- Suryadi, Didih. 2011. *Promosi Efektif "Menggugah minat & Loyalitas pelanggan"*. Edisi 1. Suka Buku. Jakarta
- Sutedja, Wira. 2007. *Pandhuan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi 3. Andi Offset. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi Offset. Jakarta.

Sumber Lain Jurnal/Skripsi:

- Azizah, Siti Nur. (2016). "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel AHAS Cahaya Indotama Godean Sleman Yogyakarta". *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 5(1).
- Budiyanto, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Konsumen. Peneliti, *Jurnal Ekonomi dan bisnis*
- Dessica, Dinar Sari 2015. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen SM Card Prabayar XL di kota Yogyakarta) (Skripsi).
- Hanik U.2014. Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen dalam menggunakan Produk Ponds di STISIA urabaya.Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Manurung, Parasian 2017. "Pengaruh Promosi,Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Keputusan Pembelian Ulang di Alfamart dan Indomaret (Studi di Alfamart dan Indomaret Waralaba di Jalan Ratu Dibulau Tanjung Senang, Bandar Lampung) (Skripsi).
- Rupinov Saputro, 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak).
- Sandriana, Mariana Andi Darmawanti 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada perusahaan Penerbangan *Full Service Airlines*" (Jurnal)