

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hasan, Ali. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta, PT Indeks. 2014.
- [2] Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Edisi Pertama. Yogyakarta: CV Andi, 2013.
- [3] Suparyanto, R.W. dan Rosad. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media, 2015.
- [4] Rahmiati, Mia. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Honda Vario)*. Jurnal Ilmiah FISP UI 2012.
- [5] Suchaeri, Heri. *Total Customer Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2012.
- [6] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik*, Edisi-II. Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2012.
- [7] Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- [8] Limakrisna dan Nanda Susilo. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amitra Wacana Media, 2012.
- [9] Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2012.
- [10] Soedjas, T. *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Cetakan pertama. Jakarta: PT. Buku Seru, 2014.
- [11] Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2012.
- [12] Herlambang, Susatyo. *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran): Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014.
- [13] Supranto, dan Nandan Limakrisna. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- [14] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, Jilid-2, Edisi-13. Penerjemah Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2013.
- [15] Satriyanti, Evi Oktaviani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya*. Journal of Business and Banking. Volume 2, No. 2, 2012.

- [16] Sarit, Stefanny Ratna. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pelanggan Hartono Elektronika Surabaya*. Jurnal Siasat Bisnis. Vol. 15 No. 1, 2013.
- [17] Sussanto, Herry dan Wido Damayanti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Kebunku Nursery)*. Jurnal Ekonomi Bisnis. Vol. 13 No. 1 April, 2012.
- [18] Kurniasih, Indah Dwi. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 1 No. 1, 2012.
- [19] Maskur, Muhammad, Nurul Qomariah dan Nursaidah. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)*. Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia, 2016.
- [20] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [21] Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [22] Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Cetakan Ke-2. Jakarta: PT. Buku Seru, 2014.
- [23] Priyatno, Duwi. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Mediakom, 2013
- [24] Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS 21*, Cetakan Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.