

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani dan Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Organisasi*. Vol 17, No 2. Hal 114-126.
- Bendapudi, N. And L.L Berry (1997), “Customer” motivation for maintaining relationships with service providers”, *Journal of Retailing*.
- Budi Fajar. 2012. Analisis Pengaruh Persepsi Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi dan Waktu Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi*. Vol 01, No 02. Hal 13-23.
- Christina Wudya Utami. 2013. *Manajemen Ritel*, Jakarta: Salemba Empat.
- Chandra, G. (2002c), *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Ferdinand, Augusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 3*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Ghozali Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Guiltnan, Joseph, P, Paul, Gordon W and Madden, Thomas J. 2014. *Marketing Management*. 6th edition. McGraw-Hill Companies.
- Hasanah Uswatun. 2012. Pengaruh Keragaman Menu, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Woroeng “SS”. *Artikel Jurnal*, Vol 01, No 01. Hal 0-216.
- Handayani Wilujeng. 2015. Pengaruh Citra dan Persepsi Harga Dalam Mempengaruhi Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*. Hal 1-27.
- Khakim Lukman. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza HUT Cabang Simpang Lima. *Journal Of Management*. Hal 1-15.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong, 2007. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Kesembelian Jilid 1*, PT Indeks, Jakarta.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa* edisi 12 Jilid 1 PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P and Keller, K.L, 2012. *Marketing Management*, 14th ed. Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall International, Inc.
- Kurniasih Indah Dwi. 2012. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Peanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol I, No 01. Hal 1-9.
- Lee, M, dan Cunningham, L.F, 2001, *A Cost/Benefit Approach to Understanding Service Loyalty*, Journal of Services Marketing.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Putra Febri Tri Bramasta (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Bengkel Mobil RapiVlass Autocare Semarang)*. Skripsi, Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Rangkuti, Freddy, 2008, *The Power Of Brand's*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rahmawati. Alni, Fajarwati, dan Fauziyah. 2014. *Statistika: Teori dan Praktek*. Edisi 2. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Santoso Singgih, 2011, *Structural Equation Modeling*, Edisi 1, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sekaran, Uma & Roger Bougie, 2013, *Research Methods For Business Sixth Edition*, Jakarta : Salemba Empat.
- Sheth, J.N, and B. Mittal. 2004. *Customer Behavior, A Managerial Perspective*, Mason, Ohio: South-Western.
- Sugiyono . 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan ke-20. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suratno. 2016. Pagaruh Citra Perusahaan dn Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Of Management*. Vol 02, No 02. Hal 1-16..
- Tjiptono, Fandy 2009. *Pemasaran Strategik*. ANDI Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Ed.I.- Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husain. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Wijaya Alfi Sukma. 2014. Pegasus Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pelanggan Pada Counter HP. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Universitas Negeri Semarang, Hal. 1-11.
- Zeithaml, Valeria A. and Bitner, Mary Jo. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focuss Across The Firm*. Fifth Edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.