

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Alni, Fajarwati, Fauziyah, 2011, *Statistik*, Edisi 1, Penerbit Laboratorium, Manajemen FEUMY.
- Aryani, Dwi dan Febrina, Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17 Nomer 2, Mei-Agustus, Halaman 114-126 , Universitas Indonesia.
- Barnes, James G., (2005). *Secret Of Customer Relationship Managemen*, Andi, Yogyakarta.
- Christina Widhya, Utami, 2013, *Manajemen Ritel*, Salemba Emiat, Jakarta.
- Darmayanti, Diah. 2006. "Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai variabel Moderating terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi, Univesitas Kristen Retra, Surabaya.
- Ellena, 2011, *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah PT. BRI (Persero) tbk*".
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS BP UNDIP*, Semarang.
- Griffin, Jill, 2003, Customer Loyalty: "Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan", Airlangga, Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya On Marketing Mix Seri 9 Elemen*, PT. Mizan Puataka, Yogyakarta.
- Khakim, Lukman, Aziz Fathoni, dan Maria M Minarsih, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PIZZA HUT Cabang Simpang Lima*, Mahasiswa dan Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang.
- Kotler, Amstrong, 2008, *Prinsip Prinsip Pemasaran 1 Edisi Kedua Belas*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2007, *Prinsip-Prinsip Pemasaran 1 Edisi Kedua Belas*, PT. Indeks.
- Kotler, Phillip, 2003, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.

Mutmainah, 2010, *Peran dan Karakteristik Individu Pada Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir Malang)*, Skripsi fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Rahmayanty, Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Ramadani, Yuda, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Schiffman, L dan Kanuk, Lazar K, 2008, *Perilaku Konsumen*, PT. Index.

Schiffman, L dan Kanuk, Leslie Lazar, 2004, *Perilaku Konsumen*, PT. Indeks, Jakarta.

Sekaran, Uma, (2006), *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jilid 2, Edisi 4, Salemba 4, Jakarta.

Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kesembilan, Alfabeta Bandung.

Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_ , 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Sleman.

\_\_\_\_\_ , 2006, *Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono dan Chandra, 2005, *Service Quality and Satisfaction*, Edisi 2, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono chandra, Gregorius dan Dadi, Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2005, *Studi Kelayakan Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Zeithmal dan Bitner, 2003, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firmi* 3<sup>rd</sup> Edition, Boston, MC. Grow Hill/Irwin.

Sumber Online

[https://id.wikipedia.org/wiki/circle\\_K](https://id.wikipedia.org/wiki/circle_K)