

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, S. M., & Abdurahman, M. (2011). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anas, Sudjono. (2001). *Pengantar Ststistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Jakarta
- Ardhanari, M. (2008). *Customer Satisfaction Pengaruhnya Terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* , 60.
- Arumsari, Dheany. 2013. “ *Analisis Penngaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi*. Universitas Diponegoro. Semarang
Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK)Merek Aqua”. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Barnes, James G. (2003). *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Diterjemahkan oleh Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi Press.
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hububgan Pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia.
- David A. Garvin. (1987). “*Competing on the eight dimensions of quality*”. Harvard Business review.
- Ghozali, I. (2009). *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM Program SPSS 19* (Edisi 5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Herizon., & Maylina, Wenny. (2003). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesetiaan Terhadap Merek Pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent Di Surabaya. *Jornal Ventura Vol 6 No.1*.

- Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Japarianto, Edwin, 2007, *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening*, *Jurnal Fakultas Ekonomi*, Universitas Brawijaya, Malang.
- John C. Mowen, dan Michael Minor. 2001. *Perilaku Konsumen* terj. Jakarta: Erlangga
- Kertajaya, Hermawan. (2002). *Hermawan Kertajaya on Marketing* (Edisi Soft Cover). Bandung : Mizan Media Utama.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: prenhalindo
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gray. (2003). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Garry Armstrong, 2005, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo,
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip., Gary, Armstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerjemah Imam Nurmawan. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2009), *Marketing Management*, Penerjemah Bob Sabran, Edisi Ketiga Belas, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat.

- Muwarni, F.D. (2004). Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Penentu Loyalitas Pelanggan: Kajian Teoritis dan Metodologis untuk Penelitian. *Ekonomi Bisnis* Thn. 9 No. II. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Minor, John, C., dan Mowen, M. (2002). *Perilaku Konsumen*, Jilid 1, Edisi Kelima (terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 2007., *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. Journal of Marketing*.
- Santoso, Singgih. (2009). *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sastradipoera, Komaruddin. (2003). *Manajemen Marketing, Suatu Pendekatan Ramuan Marketing*. Bandung: Kappa – Sigma.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis* (Edisi 4), Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi, N.J. 2003. *Perilaku Konsumen dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Sigit, Suhardi, 2001, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial – Bisnis – Manajemen*, Yogyakarta: FE UST.
- Simamora, Bilson. 2003. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Solomon, Michael R. *Consumer Behavior, Buying, Having and Being*. New Jersey: Pearson Education, 2003
- Soraya, F. H. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Komitmen Organisasional di Mediasi oleh Pemberdayaan dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Madu Baru Yogyakarta*. Skripsi, tidak dipublikasikan Program Sarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. (2013).
- Stanton, William J. (1998). *Prinsip Pemasaran*, Jilid I, Edisi 7, Erlangga, Jakarta
- Subyantoro, A. & Sulistyono, B. (1998). *Statistika II*. Yogyakarta: UPN “Veteran” Yogyakarta Press.

- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bsinis*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono.(2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke18. Bandung: Alfabeta.
- Supranto.(2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwarni., & Mayasari, Septina Dwi. (2009). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen: Studi Kasus pada PT Indosat, Tbk. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Th 16 (No 1).
- Swastha, Basu Dharmesta. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Liberty.
- Swastha, Basu DH. (2010). *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: Penerbit BPFPE.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Press.
- Tjiptono, Fandy. (1999). *Strategi Pemasaran* (Cetakan ketiga). Yogyakarta: Andi Press.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta
- Wilkie, William. 1986., *Consumer Behavior*. New York : John Wiley and Sons, Inc
- [http://www. ngiklan.co.id](http://www.ngiklan.co.id). Sejarah berdirinya Tahu Bakso 89 (22 Mei 2015). Diakses tanggal 15 Desember 2015.