

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Euphemia F.T. Yuen dan Sian S.L. Chan. 2010. The effect of retail service quality and product quality on customer loyalty. *Database Marketing & Customer Strategy Management*. Vol. 17. 3/4. 222–240
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Manajemen Kualitas*. Yayasan Indonesia Emas. Gramedia. Jakarta
- Gaspersz, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. PT. Gramedia. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan. PT. Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, Philip. Keller, Kevin. Lane. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc
- Kotler, Phillip. Keller, Kevin. Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT. Macanan Jaya Cemerlang
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Muliawan, Rahmat. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan

Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Dagang Mebel Wahyu Semarang. *Jurnal*

Nela, Fransiska dan Lukmanul Hakim. 2013. Analisis Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Smartphone Samsung Di Stie Totalwin Semarang. *Jurnal Ilmiah Among Makarti*.

Sajali, Munawir, Muhammad Mansur, Achmad Agus P., 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Warta Ekonomi*. Vol. 03.

Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta :Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing. Malang.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi. Yogyakarta

Zeithmal, V. Parasuraman, A. And L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Journal of Marketing*. Vol 49

Zeithaml, Valarie dan Mary Bitner. 2004. *Service Quality*. MSI Relevant Knowledge Series. Cambridge.

Zheithaml, Valarie, Mary Bitner dan Dwayne D. Greenler. 2006. *Service Quality*. The McGraw Hill Companies, Inc.

Zheithaml, Valarie, Mary Bitner. 2009. *Service Quality*. The McGraw Hill Companies, In