

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Maaruf. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Presindo
- Amanah, D. (2011). Pengaruh Promosi dan Brand Image (Citra Produk) Terhadap Loyalitas Pembelian Produk Pepsodent di Ramayana Plaza Jalan Aksara Medan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*. Vol. 3, No. 3, November 2011.
- Amrriyanti, Ruth, I Putu Gde Sukaatmadja, dan Ketut Nur Cahya. (2013). Pengaruh Layanan, Produk dan Kewajaran Harga terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada LnC Skin care Singaraja. *E-Jurnal Keuangan dan Bisnis*. Vol. 2, No.1, Tahun 2013
- As'ad, Achmad Shofiyudin dan Noermijati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah sakit NU Tuban). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol 11, No.3, September 2013.
- Budiastuti, Dyah dan Daud, Andre Jonathan. (2013). Analisis Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Kristo Aditama.
- Consuegra, David Martin, Arturo Molina and Agueda Esteban. (2007). An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis In The Service Sector. *Journal of Product & Brand Management*, 459 – 468.
- Dwi, Priyatno. (2008). *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) untuk analisis data dan uji statistic*, cetakan kesatu, Penerbit: MediaKom, Yogyakarta.
- Egan, John. (2011). *Relationship Marketing Exploring Relational Strategies In Marketing 4th Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Fandy Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* . Semarang: UNDIP.

- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kaihatu, Thomas, Endo Wijaya Kartika, Ellys Cornelia S, Nancy Veronica S. (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5Asec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan* Vol. 4, No.2, September 2008: 45- 47.
- Kotler, Philip dan Kevin Lance Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: Indeks*
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, Philip dan Kevin Lance Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga*
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Principles of Marketing 14th edition. New Jersey: Prentice Hall.*
- Kotler, Phillip dan Kevin Lance Keller. (2012). *Marketing Management 14th edition. Global Edition. Pearson Prentice Hall.*
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga*
- Kuntjojo. (2009). *Metodologi Penelitian. Materi Diklat pda Universitas Nusantara PGRI Kediri : tidak diterbitkan.*
- Lovelock, Christoper dan Wirtz, Jochen. (2011). *Services Marketing : People, Technology, Strategy. 7th edition. Pearson.*
- Mahardian, Pandu. (2008). Analisis Pengaruh Rasio CAR, BOPO, NPL, NIM dan LDR Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mokodompis, Hendra. (2015). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Terhadap Peningkatan Kinerja di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
- Maskur, Muhammad, Nurul Qomariah, dan Nursaidah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas

Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol VI, No.2, Desember 2016.

Palmatier, Robert. (2008). *Relationship Marketing*. Marketing Science Institute.  
Pratiwi Madyana, Hanum. (2014). Pengaruh Kewajaran Harga, Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada PT.JNE Cabang Depok. Tesis Magister Manajemen STIE Indonesia Banking School.

Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.

Selang, Christian A.D (2013). Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1, no.3.

Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharyadi dan Purwanto. S.K. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Sussanto, Herry dan Wido Damayanti (2008). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol 13, No.1, April 2008.

Swastha, Basu. (2010). *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPFY Yogyakarta.

Thyer, Bruce. (2010). *The Handbook Of Social Work Research Methods*. Sage Publications, Inc.

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi: Yogyakarta.

Warso, Mukeri, Pranomo, Dwi Setyo, dan Haryono, Tri. (2016). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan

Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada BMT Bina Umat Sejahtera Lasem). *Journal Of Management* Vol. 2, Maret 2016.

Wibowo, Andhy, Srikandi Kumadji, Wasis A.Latief. (2015). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Adminidtrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 21, No. 2 Mei 2015.

