

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. (2010). *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta
- Ardhani, A. P. (2007). *Pengaruh Switching Cost Sebagai Pemoderasi Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen*. *Jurnal Risen Manajemen & Bisnis*. Vol. 2 No. 2
- Farid Yuniar Nugroho. (2011). *Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta
- Griffin, J. (2009). *Customer Loyalty :Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.
- Grimm, Jill. (2007). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. (edisi revisi dan terbaru) Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hasan. 2008. *Marketing* Edisi Pertama. Madpres.Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* edisi 12e ,Erlangga, Jakarta. (2007). *Marketing Management*, Millenium Edition North Western University New Jersey, PrenticeHallInc
- Kotler P, Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* Edisi Kedua Belas Jilid 1. Penerbit: PT. Indeks. Jakarta
- Kotler, P.dan K. L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Laksana, F. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Limakrisna, H Nandan dan Wilhelmus Hary Susilo. (2012). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam bisnis*. Edisi Pertama. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Lovelock, C. dan W. Jochen. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi Ketiga. Salemba Empat. Jakarta.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Cetakan Kedelapan. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.

- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Edisi Pertama. KENCANA Prenada Media Group. Jakarta.
- Prasetyo, Hafit dan Sudarwati. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Bank BRI Unit Baki*. ISSN 1693-0827. Vol. 11 No. 2. Hal 28-29
- Rahayu N, Sinta. 2009. *Pengaruh Kepuasan atas dimensi atribut produk kopi bubuk kiniko terhadap loyalitas pelanggan di kota Padang*. Skripsi.FEUNP: Tidak dipublikasikan
- Sanusi. Anwar. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Setiawan, S. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa (Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya)*. Jurnal FE Universitas Kristen Petra Surabaya. Vol. 1 No. 2: 53-64
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. (2014). *Teori Dan Aplikasi Metode Penelitian*. Cetakan Pertama. Penerbit CAPS. Yogyakarta
- Sumarwan, A. Jauzi, A. Mulyana, B.N. Karno, P.K. Mawardi. W. Nugroho 2011. *Riset pemasaran dan konsumen*. Cetakan pertama IPB Press. Bogor.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Pertama. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dkk. (2008). *Pemasaran Strategik*. Edisi Pertama. ANDI. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Graha Ilmu .
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. ANDI. Yogyakarta.
- Ueltschy, L. C., Laroche, M., Eggert, A., & Bindl, U. 2012. *Service Quality and Satisfaction: An International Comparison of Professional Services Perceptions*. Quebec: Social Sciences and Humanities Research Council of Canada.

Wibowo, Agung Edy. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Cetakan Pertama. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.