

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. A . 2010, *Manajemen Ekuitas Merek : Memanfaatkan nilai dari suatu merek*. Terjemahan Aris Ananda. Jakarta : Spektrum
- Anderson, E.W., Fornell, C. and Lehman, D. 2011, Customer Satisfaction, Market Share, And Profitability: findings from Sweden, *Journal of Marketing*, Vol. 58, July, pp.53-66.
- Arikunto Suharsimi, 2012, *Metode Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2 hlm. 114-126.
- Band, William, A, 2009, *Creating Value for Customers*, John Wiley and Sons Inc.
- Baron, R.M. and Kenny, D.A. 2012. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6): 1173-1182.
- Basu , swasta Dharmesta. 2013, *Azaz – azaz marketing*. Edisi III. Yogyakarta : Liberty
- Bloemer, J. and Kasper, H. 2009, “The complex relationship between consumer satisfaction and brand loyalty”, *Journal of Economic Psychology*, Vol. 16 No. 2, pp. 183-201.
- Consuegra, *et al.* 2007. An Integrated Model Of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis In The Service Sector. Emerald Group Publishing Limited. *Journal of Product and Brand Management*, Volume 5(13), pp. 5118-5126, 4 July, 2011.
- Cooper, Donald R & Schindler, Pamela S. 2011. *Bussines Research Methods 9th edition*. McGraw-Hill International Edition.
- Crosby, Lawrence A.; Evans, Kenneth R.; Cowles, Deborah. 1990, Relationship Quality in Services Selling: an interpersonal influence perspective. *Journal of marketing* vol.54. pp.68-81

- Delgado, E., Munuera, J.L. 2011. Brand Trust In The Context Of Consumer Loyalty, *European Journal Of Marketing*, Vol. 35 No 11/12, pp.1238-1238.
- Djarwanto. 1998. *Statistik Induktif*, Yogyakarta, BPFE UGM
- Durianto, Sugiarto, dan Tony Sitinjak. 2010. *Strategi Menaklukkan Pasar Global Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd dan Miniard, DW. 2010. *Perilaku Konsumen. Terjemahan. Jilid 1*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Fandi Tjiptono. 2011. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Fandi Tjiptono. 2013. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta
- Fatmawati, indah. 2011. *Citra rumah sakit, Kepuasan dan Loyalitas pelanggan- Studi pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Utilitas, 12,2 (Juli).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Giddens, Nancy. 2010. Brand Loyalty. *European Journal Of Marketing*, Vol. 15 pp.1238-1238.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 2009. *Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International, Inc. p.4.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 2010. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc. p.4.
- Grembler, D.D, dan Brown, S. W. 2011. *Service loyalty: it's Nature, Importance, and implication. Advancing service quality: A global perspective, Conference Processin*.
- Griffin R. W. 2011. *Management jilid 1*. Jakarta: Erlangga Griffin R. W. 2003. *Management jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin R. W. 2010. *Management Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- H.M., Jogiyanto. 2009. *Metodologi Penelitian bisnis: salah kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

- Hair, et al. 2012. *Multivariate Data Analysis 6 Ed.* New Jersey: Pearson Education.
- Hair, Joseph F., JR., Rolp E Anderson, Ronald L, Tatham and, William L Black. 2013. *Multivariate data Analysis*, 5 th ed, USA : Prentice Hall International, Inc.
- Hurriyati, Ratih. 2011. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta
- Ismi Munajilah. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual. *Jurnal Jurusan Teknologi Industri Pertanian - Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya*.
- Jerome E, dkk. Edisi Ke-lima. 1993. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Jogiyanto. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2011. *Hermawan Kartajaya on Service*. Bandung: Mizan.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran*. (hendra Teguh dan Ronny A. Rusli). Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P. 2010. *Marketing Management*, 11th ed., Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. dan Keller, K, L. 2009. *Manajemen Pemasaran (Benjamin Molan, Pentj)*. Ed 12, Jilid 1&2. Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Prehallindo
- Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Prehallindo
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 9e). Jakarta : Penerbit PT Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 9e). Jakarta : Penerbit PT Prehallindo.
- Kiki Egga, 2010. *Manajemen Pemasaran*. Salemba 4. Jakarta

- Krajewski, Lee J. dan Ritzman, Larry P. 2013. *Operations Management : Strategy and Analysis, 2nd Edition*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Lau, G.T. and Lee, S.H. 2011. *Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty, Journal of Market Focused Management*, vol 4, pp 341-370
- Lupiyoadi, Rambat. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Lutfiana, Astri Ayu, Saryadi dan Andi Wijayanto. 2014. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Mahmud Machfoedz. 2010. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Upp Amp. Ykpn.
- Mc Daniel, Carl dan Gates, Roger. 2012. *Riset Pemasaran Kontemporer*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Muhson, Ali. 2010. *Diktat Mata Kuliah: Aplikasi Komputer*. Pendidikan Ekonomi FISE UNY.
- Musanto, Trisno. 2009. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol. 6, No. 2: 123-136.
- Novandaru, Wahyu. 2013. "Pengaruh Kebijakan Harga dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Lion Air di Yogyakarta". Universitas Negeri Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry,. 2011. "SERVQUAL A Multiple Item Scale for measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Marketing*, vol 64, p 12-40
- Parasuraman, Valeri A. Zeithaml, and Leonard L Berry, A. 2010. *Conceptual Model of Service L. and its Implications for Future Research, Journal of Marketing*, No. 49 (Fall)
- Ratih Hurriyati. 2009. *Marketing Research*. USA, New Jersey. Prentice Hall, Pearson Education Inc.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Sekaran, U. 2011. "Research Methods for Business: A Skill Building Approach". Sekaran, Uma. 2012. *Research Methods For Business, Edisi 4, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

- Simamora, B. 2013. *Panduan Riset Perilaku konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Solimun. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM) Aplikasi Software AMOS*, Fakultas MIPA & Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Starini, Hygid. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta)”. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Starini, Hygid. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta). *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. Cetakan kelima, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, Prof., Dr., 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan ke-6, Bandung: CV. Alfa Beta.
- Supranto, J. 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untu Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutisna. 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi Kedua. Jilid Pertama. Bandung: Remaja Posdakarya
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*, edisi pertama, Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2009 *Service, Quality dan Satisfaction*, Penerbit : Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2013, *Manajemen jasa*. Andy offest : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Utami, C. W. 2010. *Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta: Manajemen Ritel
- Wahyuno, Cahyo. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Anugerah Glagah Indah Temon Kulon Progo Yogyakarta”. Universitas Negeri Yogyakarta.

Widya Utami. 2011. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta : Salemba Empat

Zeitahml, VA. 2009. Consumer Perception of Price, Quality and Service, A Means Model and Syntesis of Exidence. *Journal of Marketing*. Vol 52. July. P. 2-22.

