

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Ketigabelas. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aryadi, D. F. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Giant Supermarket Dinoyo Malang). Malang.
- Aryani, D. dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu administrasi dan Organisasi, Mei-Agus 2010, hlm 114-126 vol 17, No. 2*.
- Assael, H. (2001). *Consumer Behavior and Marketing Action*, 6<sup>th</sup> Edition, New York : Thomson Learning.
- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods*. Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Dharmayanti, D. (2006). Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1, April 2006: 35-43*.
- Dharmmesta, B.S. (1999). "Loyalitas Pelanggan: Sebuah kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti," *Journal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, vol 14, No. 3, p. 73-88*.
- Dwiwinarsih, R. (2009). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Oktober 2009.
- Ferdinand, A. (2006). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Tugas akhir, Tesis. *Disertasi Ilmu Manajemen, Edisi ke 2*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fitriyana, F., Mustafid, dan Suparti. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Menggunakan Structural Equation Modeling. *Jurnal Gaussian, Vol 2, No. 2, April 2013, Hal 98-108*.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hazmi, A. A. dan Yulianti, E. (2013). Peran Kualitas Jasa pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Dan Niat Beralih Nasabah PT Pegadaian Di Surabaya. *Journal of Business and Banking vol 3, No. 2, nov 2013, pages 165-176*.
- Kumalasari, I., Kumadji, S., dan Latief, W.A. (2012). Pengaruh Costumer Satisfaction terhadap Switching Barrier dan Costumer Retention (survei pada mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2012-2013 Universitas Brawijaya yang pernah melakukan pembelian di McDonald's malang).
- Mardhiyah, D. (2007). Pengaruh Tiga Elemen Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Niat Untuk Setia Atau Berganti Penyedia Jasa. *Majalah Ekonomi. Tahun XVII, No. 1 April 2007*.
- Mardikawati, W. dan Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Program studi Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2, No. 1, Maret 2013*.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol 6, No. 2, September 2004 : 123-136*.
- Nugroho, B.A. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Oktariko, T. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Beralih Merek Pada Konsumen Pembalut Wanita Kotex Di Semarang.
- Pasaribu, D. A. dan Sembiring, B. K. F. Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Minimarket MES MART Syariah.
- Prasetyo, W. B. (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi).
- Putriandari, A.S. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Spedy Di Semarang*. Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

- Riduwan. (2010). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: ALFABETA.
- Samuel, H., Foedjiawati. (2005). Pengaruh Kepuasan Terhadap Kesetiaan Merek (Studi kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol 7, No 1, Maret 2005: 74-82.
- Sri Rahayu. (2005). *SPSS versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran*. Bandung.
- Sugiono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto, S. K. (2004). *Statistika Dasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukmawati, K. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sunjoyo, dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset* (Program IBM SPSS 21.0).
- Suwarni, dan Mayasari, S. D. (2009). Pengaruh Kualitas Produk Dan harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH. 16, No. 1, Maret 2011. Malang.
- Widyaratna, T., Danny, dan Chandra, F. (2001). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan vol 3 No. 2, sept 2011: 85-95*.
- Yani, N. W. C., Ekawati, N. W., dan Nurcaya, I. N. (2013). Pengaruh Kepuasan Konsumen Yang Dimoderasi Biaya Perpindahan (Switching cost) Terhadap Niat Beralih (Switching intention) Pada Mahasiswa Pengguna Layanan Operator XL Di Kota Denpasar.
- Yulianti, R.D., Suprapti, S., Yasa, K. (2014). Pengaruh Citra Toko terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang pada Circle K di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan vol 8 No. 1*.