

## Daftar Pustaka

- Aryani, D., dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17. Nomor 2.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bhattacharya, S. (2011). Consumer Attitude Towards Green Marketing in India. *The IUP Journal of Marketing Management*. Volume 10. Halaman 62-70.
- Budiarta, S. I., dan Fachira, I. (2017). Customer Loyalty: The Effects of Service Loyalty and The Mediating Role of Customer Satisfaction Study Case: PT Sabda Alam Hotel. *Journal of Business and Management*. Volume 6. Nomor 2. Halaman 250-261.
- Clark, J. (2000). *Interprating an Infrared Spectrum*. United Kingdom: Chemguide.
- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Media Global Edukasi.
- Djaali. (2008). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Drake, T. L., dan Roe, W. H. (1998). *Principialship*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., dan Miniard, P. W. (1995). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*. Volume 8. Nomor 2. Halaman 115-128.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Henriawan, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Muffin Cabang Bandung Timur). *Copetition*. 6(2). Halaman 71-82.
- Hermawan, K. (2003). *Marketing in Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Media.
- Hurriyanti, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kiumarsi, S., Isa, S. M., dan Jayaraman, K. (2015). Determinants of Service Quality on Service Quality: The Mediating Role of Customers' Satisfaction and Brand Equity. *Problems and Perspectives in Management*. Volume 13. Nomor 2. Halaman 347-356.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.

- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Laely, N. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*. Volume 3. Nomor 2. Halaman 61-74.
- Maskur, M., Qomariah, N., 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*. 6(2).
- Mowen, J. C., dan Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Ningtias, A. A., dan Budiarti, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfagamma Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 6. Nomor 1. Halaman 1-16.
- Putri, R. W., Suharyono, dan Fanani, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan

- AUTO2000 Waru Surabaya). *Jurnal Administasi Bisnis*. Volume 1. Nomor 1. Halaman 1-10.
- Rizka, M., dan Widji, A. (2013). The Effect of Service Quality and the Mediating Role of Customer Relationship Marketing TELKOM Speedy in Jember Area. *Review of Integrative Business & Economics*. Volume 2. Nomor 1. Halaman 491-502.
- Robinette, S. (2001). *Emotion Marketing*. Jakarta: McGraw Hill Book Company.
- Schiffman, L. G., dan Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schiffman, L. G., dan Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Selnes, F. (1993). An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction, and Loyalty. *European Journal of Marketing*. 27(9).
- Silaban, N. R. U. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 11. Nomor 1. Halaman 61-83.
- Stanton. W. J. (1978). *Fundamental of Marketing*. New York: McGraw-Hill Inc.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi 10. Bandung: CV Alfabeta.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumarni, M., dan Soeprihanto, J. (2010). *Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan)*. Yogyakarta: Liberty.
- Sutanto. A. B. (2001). *Potret-Potret Gaya Hidup Metropolis*. Jakarta: Kompas.
- Tjiptono. F. (2003). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ukers. W. H. (2012). *All About Coffee*. Adams Media.
- Ukers. W. H. (2012). *All About Coffee*. Adams Media.
- Widjaja, A. T. (2008). *Dasar-Dasar Customer Relationship Management*. Jakarta: Harvindo.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Volume 17. Nomor 1. Halaman 38-45.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, dan Bitner. (2003). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Edisi 3. Boston: McGraw Hill/Irwin.