

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson dan Jacobsen, 2000. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Teh Botol Sosro di Denpasar*. Bali: Universitas Udayana, Bali.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003. *Service Marketing (3rd ed.)*. New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2, Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.
- Liem, Carolina Chandra Purwanto, dan Liza Agustina Maureen Nelloh. 2011. *Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Siwalankerto : Perspektif Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen.
- Mohsan, Faizan. dkk. 2011. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan*. Pakistan: University of the Punjab.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rosinta, Febriana dan Aryani, Dwi. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sangadji, dkk. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Schiffman dan Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen. Edisi 7*. Jakarta: Prentice Hall.
- Silaban, N. R. U. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.

- Sunyoto, D. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran: Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Supriyatmini, Tuti. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattanwil (BMT) Kafah Semarang*. Semarang: UNNES.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

