

## DAFTAR PUSTAKA

- Engel, F. James, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. (2004). *Perilaku Konsumen*. Terjemahan Alex Budiarto. Edisi Keenam. Jilid 2. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- Effendy et al. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi. Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Kartika dan Kaihatu. (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5sec Surabaya*. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Kotler dan Amstrong. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler dan Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler dan Keller. (2006). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Kotler dan Philip. (1999). *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Milenium. Jakarta. PT. Prenhallindo.
- Kotler dan Phillip. (2002). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Milenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Narimawati. (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi & Contoh Perhitungannya*. Agung Media. Jakarta.
- Nugroho dan Ratih Paramita. 2009. *Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang*. EKOBIS vol. 2 no. 1. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L (1988), *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol.4(1).
- Partua. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang)*. Program S1. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Rangkuti, Freddy. (2004). *The Power of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Gramedia. Jakarta.
- Riduwan dan Kuncoro. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sadi. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji Ungaran Semarang*. Program studi magister agribisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sari, Lia Erlan. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Restoran Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakana Japanese Restaurant Di Delonix Hotel Karawang*. Program studi S1, Universitas Singaperbangsa, Karawang.
- Stanton. (1991). *Fundamentals of Marketing*. Mc Graw- Hill Education.
- Suhartanto, Dwi. (2001). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. (1999). *Metoda Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Jakarta.
- Sugiyono. (2006). *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta. Bandung.
- Suhartanto. D. (2001). *Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan*. Skripsi. Universitas Gunadarma.
- Suliyanto. (2009). *Metoda Riset Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Sunjoyo dkk. (2012). *APLIKASI SPSS untuk SMART Riset*. Alfabeta. Bandung.
- Tanachart, Raoprasert dan Sarar, M. N. Islam. (2010). *Designing an Efficient Management System: Modeling of Convergence Factors Exemplified by the Case of Japanese Businesses in Thailand (Google eBuku)*. Springer Heidelberg Dordrecht, London New York.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Ulin. (2012). Istana Plaza, mall strategis paling dekat dengan bandara diakses dari <http://www.bandungview.info/2012/02/istana-plaza.html> pada tanggal 7 September 2013.
- Umar. (1999). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Widyaningtyas, Richa. (2010). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya pada Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kereta Api (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.