

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. 2009. *Strategic Market Management*. Edisi Keempat. John Wiley & Sons, Inc.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia.
- Cooper, Donald R., & Schindler, Pamela S. 2011. *Business research methods (11th ed.)*. New York: Mc GrawHill/Irwin.
- Dharmesta dalam Diah Dharmayanti. 2006. Jurnal: *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.
- Durianto, Darmadi., Sugiarto & Tony Sitinjak. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ferrinadewi, Erna. 2005. *Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 7. No. 2 pp. 139-151.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Gommans M.K., dan Scheffold. 2001. *From Brand Loyalty to E-Loyalty: a conceptual framework*. Journal of Economic and Social Research [on-line] vol: 3 (1), 43-58.
- Hair, J.F., Jr. R.E. Anderson, R.L. Tatham, dan W.C. Black. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Edisi Kelima. New Jersey: Prentice Hall. Inc.
- Hartono. 2011. *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: Zanaf Publishing.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus – Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hurriyati Ratih, Dr., M.Si. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: CV Alfabeta.
- Jogiyanto, H.M. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi 2004-2005. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto, H.M. 2010. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta: BPFE.
- Kartajaya, Hermawan, Desy Handayani, Andrizal, Anthony Darmaja, Ryan Fachry Nasution, Ardhi Ridwansyah. 2010. *Brand Operation*. Jakarta: Esensi Erlangga Group.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Boston: Pearson Education.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mittal, Banwari dan Walfried M. Lassar. 1998. *Why do Customer Switch? The Dynamics of Satisfaction versus Loyalty*. The Journal of Service Marketing. Volume 12 No. 3, pp. 177-194.
- Mowen, C dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho, Agung. 2005. *Strategi Jitu memilih Metode statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Pujawan. 2010. *Riset Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schiffman dan Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Prentice Hall.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2010. *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. Edisi 5. New York: John Wiley @ Sons.

- Sugiono, Dendy. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta Selatan: PT Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academy Publishing Service).
- Supranto. 2008. *Statistika Teori dan Aplikasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Suwignyo, Probo dan R. R. Retno Ardianti. 2013. *Entrepreneurial Leadership pada Pengusaha Mikro dan Kecil di Jawa Timur*. *Jurnal Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen*. Universitas Kristen Petra. AGORA Vol. 1, No. 3.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2010. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen & Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

<http://bandungkota.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/30>

<http://bisnis.liputan6.com/read/2427831/10-negara-guyur-investasi-besar-di-ri-pada-januari>

<http://www.britama.com/index.php/2014/04/sejarah-dan-profil-singkat-blitz/>

<http://www.satuharapan.com/read-detail/read/sector-jasa-pegang-peran-penting-dalam-ekonomi-indonesia>