

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayani, Rosita (2010); **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.**
- Bernadine, (2005); **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan Konsumen Rumah Makan.**
- Ferrinadewi. Erna. (2008); **Merek dan Psikologi Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran.** Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Griffin, (2003); **Customer Loyalty.** Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Ghozali Imam, 2005 *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler, Philip (2000), **Marketing management: Analysis, Planning, Implementation and Control**, (8th edn), New Jersey: Prentice Hall International.Inc.
- Kotler Philip dan Gary Amstrong, 1997, **Prinsip-Prinsip Pemasaran, Erlangga.**
- Kotler Philip dan Keller, Knen (2008), **Manajemen Pemasaran, Erlangga Jilid 13**
- Lupiyoadi .R & Hamdani .A (2006), **Pemasaran Jasa, Salemba Empat Jilid 2**
- Mabruroh, 2003, “ **Membangun Kepuasan Konsumen Dan Akses Loyalitas “ Benefit, Vol. 7 No. 2 . Desember 2003, hal 167 – 175.**
- Mouren, Margaretha, 2004, “ **Studi Mengenai Loyalitas Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJP B umi Putra.**
- Nuraini, 2009, “ **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan “ Skripsi Fakultas Ekonomi Undip**
- Nugroho Yuniar Farid (2011); **Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen.**
- Priyatno, Duwi, 2012 “**Belajar Cepat Olahan Data Statistik Pengantar SPSS”**
- Presetyo, Agus, 2008 “ **Analisis Yng Mempengaruhi Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran KFC Semarang” .**

Ramdania, 2002, “ **Kepercayaan Dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing Dalam Membangun Loyalitas Suevey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesi Surabaya**

Radji Lesmana Djoko (2009); **Hubungan Citra Merek, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen.** Jurnal Bisnis & Manajemen.

Rangkuti, Freedy,2002 “ **Riset Pemasaran**” , Jakarta : **Gramedia Pustaka Utama**

Sugiyono (2005), *Metode Penelitian Bisnis*, (cetakan ke 3), Bandung: CV. Alfabeta.

Sinaga, (2010); **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Warnet Chamber Semarang.**