DAFTAR PUSTAKA

Ani Nastiti (2007) “ Pengaruh Bauran pemasaran Terhadap Kepuasan konsumen Dengan Prilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguana kartu Kredit City Bank Silver Wilayah Surabaya” Jurnal akuntansi dan Bisnis Sektor Publik, Vol 3. No 3, Juni 2007

Anik Indrawati (2011) “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen” Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol 16, No 1, Maret 2011

Anastasia Resty at all (2011) “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan Pelanggan dan citra Merek Sebagai variabrl Intervening Pada StarBuck Cofee Mall Putri Indah” Manajemen Pemasarn, Vol 8. No 2, September 2011

Asep at all (2012) “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Rental DVD Pada Perusahaan Jasa Rental DVD Cabang Kaparef- Kerawang” Jurnal manajemen, Vol 9. No 4, Juli 2012

Asamai dan Zhafiri (2011) “ Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumenterhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Swtching Cost” *Jurnal Siasat Bisnis-*Vol 15 No. 1, Januari 2011

Arikunto, S. 2002. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*. Edisi ketiga. Rineka cipta, Jakarta

Atmaja, Lucas Setia. (2009). *“Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi. Andi”* : Surabaya

Barron, R.M dan Kenny, D.A (1986) The Moderator-Mediator Variabel Distinction In Social Psychological Research. Conceptual, Strattegic, And Statistical Considerations. *Journal Of Personality And Social Psychologi* (6), 13-25

Baroroh Ali (2013). Analisis Multivariat Dan Time Series Dengan Spss 21. Pt Alex Media Komputindo. Jakarta

Christian L (2013) “Citra merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya terhadap Kepuasan konsumen pada makanan tradisional (Survey Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kab. Sangihe)*Jurnal EMBA ISSN 2303-1174* Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 284-293

Elly Feronia dan Naney Feronica (2008), “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Loundry 5asec Surabaya” *Jurnal Manajemen Perhotelan* Vol,4,No,2 September 2008.

Ferry Albertus dan Yoestini (2012), “Analisis Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang**)**” *Jurnal Manajemen Pemasaran*” Vol. 1,No 1 tahun 2012 hal 1-9

Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Jasa. Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Griffin, J. 2005, *Customer Loyalty:*Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Edisi Revisi Dan Terbaru., Erlangga, Jakarta.

Ghozali, Imam. (2005). *“Analisis Multivariate dengan Menggunakan SPSS 14”*. Cetakan IV. BPFE, Universitas Diponegoro: Semarang

Gujarati, Damodar N dan Porter Dawn C 2010. Dasar-Dasar Ekonometrika. Salmeba Empat. Jakarta.

Hasan, Ali.2013. *Marketing dan Kasus – kasus Pilihan*. center for academic publishing service: Yogyakarta

K. Malhotra, Naresh. 1993. *Applied Busines Research***.** International Edition. Printice Hall Inc

Karsono (2008), “Pengaruh *Costumer Satisfaction* Dan *Trust* Terhadap *Costumer Loyality* Dengan *Switching Cost* Sebagai Variabel Moderasi“*Jurnal Bisnis & Manajemen* Vol. 8, No. 1, 2008 : 1-18

Kotler, Philip dan Amstrong. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan Cetakan Kedua. PT. Indeks: Jakarta.

Kotler, philip dan Kevin, Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. jilid 1. cetakan Gelora Askara Pratama: Jakarta.

Lupiyadi, Rambat dan Hamdani, A.2001. Manajemen pemasaran Jasa Salemba Empat Jakarta

Lovelock, Christopher dan Lauren K Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. (2011). *Pemasaran Jasa, Manusia, teknologi, strategi.* Edisi ketujuh jilid 2. Jakarta: Erlangga

Mahyarni dan Astuti (2010) “Pengaruh Program Bauran pemasaran Jasa Tabungan Terhadap Loyalitas Penabung Pda PT. Bank Mandiri Sudirman Bawah Cabang Pekanbaru” Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 8. No.3, Agustus 2010

Melisa Tanuwijaya (2013),”Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pipoc Copy”*Jurnal NeO-Bis”*Vol.7,No.1 Juni 2013.

Mulyani Yuliana (2009) “Analisis faktor-faktor yang mempengeruhi Loyalitas pelanggan pasar swalayan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening **(**Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Luwes di Purwodadi**)**” Vol 1 No.2 September 2009

Nani Cesimariani (2012) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang” Jurnal Ekonomi dan Akuntansi (JENIUS), Vol 2, No 2, Mei 2012

Oliver, RL. 1997. Satisfaction: A behavior perspective on The Consumer. USA. McGraww-Hill Companies, Inc.

Pramudyo Anung (2010) “Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta)”JBMA –Vol. 1, Agustus 2012 ISSN : 2252-5483

Parasuraman,( 1994)” Reassesment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research”. *Journal of Marketing*, Vol: 58 (January), 111-124.

Ratna Rostika (2012) “Analisis Bauran Pemasaran Produk Cindera Mata Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik Di Yogyakarta” Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol 1, No 3, Desember 2012

Rina (2010) “Pengaruh Kepuasan Terhadap loyalitas Pelanggan (sebuah kajian terhadap bisnis makanan” TKNUBUGA. Vol 2. No 2, April 2010

Woro Mardikawati, Naili Farida (2013) “ Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap LOyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Effesiensi **(**Studi PO Efesiensi Jurusan Yogyakarta – Cilapap)” jurnal Administrasi Bisnis Vol.2,No.1, 2013

Sekaran (2006), *Research Methods For Busines.*Salembat Empat.Jakarta

Sugiyono dan Wibowo Eri. 2003. Statistika untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 *For* *windows.* Cetakan Keempat : November, Bandung : Alfabeta.

Triwahyudi dan Yopa Eka Prawadya (2012) “Analisis pengaruh Marketing Mix Terhadap Konsumen Sepeda Motor” Jurnal LKHA, Vol 4. No 2, Desember 2012

Truell, AD, 2006, Encyclopedia of Business: Marketing Mix, dari http://www.answers.com/ topic/marketing-mix

Tjiptono, Fandi. 1996. *Strategi Pemasaran.* Edisi Kedua. Penerbit Andy, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius (2011). *Service, Quality & Satisfactation.* Andi, Yogyakarta

Vikas K, luciano, b dan Roger, M. 2011. “The Imapct of Operation Performance on Customer Loyalty”. *Service Science,* Springer US.19-29

Valdy Ronald Wowor (2013) “ Bauran Pemasaran Jasa, Pengaruhnya Terhadap Kepusan Konsumen Penggunaan Mobil Toyota Avanza Veloz PT. Hasjrat Abadi Manado” ISSN 2303-1174. Vol.1 No.4, Desember 2013