

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. (2008), *Marketing*, Jakarta: PT. Buku Kita.
- Angelova, B dan Zekiri, J. (2011), Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model), *Internasional Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 1, No. 3, hlm. 242-243.
- Buchari, Alma. (2008), *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Denova, Chris dan James D. Power IV. (2007), *Satisfaction*, PT. Elex Komputindo, Jakarta.
- Griffin Jill. (2005). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Kambiz, S. (2014), *The Impact of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention (Case Study: Consumer of Hygiene Products)*.
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane, (2006), *Marketing Management*, 12th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2007), *Manajemen Pemasaran*, ed12. Jilid2. Penerbit PT Indeks: Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Amstrong, Gary. (2008), *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2, Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Alih Bahasa Drs Benyamin Molan. Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyadi, Rambat, dan A. Hamdani, (2007), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lopiyoadi, H. & Hamdani, A. (2011), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, Moh. (2009), *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nisfianoor, M. (2009), *Pendekatan Statistik Modern Untuk Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Pratiwi, D. I . (2010), "Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang". Universitas Diponegoro Semarang.
- Rizwan, M. (2014), *Determinants of Customer Satisfaction and its impact on Customer loyalty in Nokia brand*.
- Rahmawati, Y. (2014), *Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Word Of Mouth Pada Pelanggan Honda Di Surabaya*.
- Sinaga, P. P. H. (2010), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang)*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Subarjo. (2012), *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada BUKP Nanggulan*.

Sugiyono. (2006), *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2007), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedua belas 2008. Penerbit Alfabeta, Bandung

Sugiyono. (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012), *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. PT. Asdi Mahasatya. Jakarta.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2005), *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, F. (2006), *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy & Gregorius, Chandra. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2007), *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2008), *Strategi Bisnis Pemasaran*, Andi. Yogyakarta.