

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. 1991. *Managing Brand Equity: Capitalizing on The Value of A Brand Name*. The Face Press. New York.
- Amstrong, G. 2007. *Marketing An Introduction*. Baba Barkha Nath Printers. New Delhi.
- Anonim<sup>1</sup>. 2015. *Jumlah Produksi Roti di Indonesia Tahun 2005–2013*. Diakses dalam <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/4721/Bab%201.pdf?sequence=9> pada tanggal 5 Maret 2015 pukul 11.15 WIB.
- Anonim<sup>2</sup>. 2015. *Teori SEM*. Diakses dalam <http://www.jonathansarwono.info/sem/sem.htm> pada tanggal 7 Maret 2015 pukul 20.30 WIB.
- Anonim<sup>3</sup>. 2015. *Pengertian Dasar SEM*. Diakses dalam [http://www.jonathansarwono.info/sem/konsep\\_dasar\\_sem.htm](http://www.jonathansarwono.info/sem/konsep_dasar_sem.htm) pada tanggal 7 Maret 2015 pukul 21.40 WIB.
- Anonim<sup>4</sup>. 2015. *Simbol-simbol dalam analisis SEM*. Diakses dalam <https://teorionline.wordpress.com/2012/05/06/simbol-simbol-dalam-analisis-sem/> pada tanggal 8 Maret 2015 pukul 14.20 WIB.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *Jumlah Perusahaan Industri Mikro dan Kecil Menurut Provinsi tahun 2013–2014*. Diakses pada blog BPS <http://www.bps.go.id/index.php/linkTabelStatis/1789> pada tanggal 5 Maret 2015 pukul 10.30 WIB.
- Bachrudin, A., dan Tobing, L. H. 2003. *Analisis Data untuk Penelitian Survei dengan Menggunakan LISREL 8*. Bandung: Statistika FMIPA UNPAD.

- Barnes. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: ANDI.
- Bollen, K. A. 1989. *Structural Equation with Laten Variabels*. John Wiley & Sons. New York.
- Chang, H. H. dan Wong, K. H. 2014. *The Effects of Customer Relationship Management Relational Information Processes on Customer-Based Performance*. Journal of National Cheng Kung University Taiwan 66 (2014) 146–159.
- Cochran, W. G. 1977. *Sampling Techniques*. John Wiley & Sons, Inc. New York.
- Coltman T., T. M., Devinney, D. F. Midgley. 2011. *Customer Relationship Management and Firm Performance*. Journal of Information Technology 26 (3) (2011) 205–219.
- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Media Global.
- Data Dinas Kependudukan. 2016. *Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin*. Diakses pada situs <http://www.kependudukan.jogjaprovo.go.id/olah.php?module=statistik&periode=3&jenisdata=penduduk&berdasarkan=jumlahpenduduk&prop=34&kab=4&kec=00> pada tanggal 8 Januari 2016 pukul 10.30 WIB.
- Dharmmesta, B. S. (1999). *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No. 3, h. 73-88.
- Ellitan, L. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: FE UNDIP.

- Fornell, C., dan Larcker, D. 1981. *Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variable and Measurement Error*. Prentice Hall International. New Jersey.
- Fuad, M. dkk. 2006. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Gaman, P. M., dan Sherrington, K. B. 1992. *Ilmu Pangan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. 2004. *Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: BP Diponegoro.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Griffin, J. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham R. L., and Black, W.C. 1998. *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall International. New Jersey.
- Heizer, J., Render, B. 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Husaini, U. 2003. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran (Edisi Kesebelas)*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen pemasaran*. Edisi 13 Jilid. Jakarta: Erlangga.
- Larasati, D. A. 2013. *Analisis Daya Saing Industri Roti di Kota Bogor*. Disertasi Strata 1 Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis UPI Bandung.

- Mowen, J. C., dan Minor M. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Edisi Kelima (terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Munir. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi ke Empat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Pabundu, T. M. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Purnama, C. 2014. *Customer Relationship Management dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Diakses dalam [https://www.academia.edu/8463716/CUSTOMER\\_RELATIONSHIP\\_MANAGEMENTCRM\\_DALAM\\_MENINGKATKAN\\_LOYALITAS\\_PELANGGAN](https://www.academia.edu/8463716/CUSTOMER_RELATIONSHIP_MANAGEMENTCRM_DALAM_MENINGKATKAN_LOYALITAS_PELANGGAN) pada tanggal 5 Mei 2015 pukul 18.30 WIB.
- Purnomo, H. 2004. *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, dkk. 2003. *Pengemasan, Penyimpanan, dan Pelabelan*. Jakarta: Badan Pengawasan Obat dan Makanan.
- Rangkuti, F. (2004). *The Power of Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Stanton, W. J. 1991. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksana, U. 2003. *Integrated Marketing Communication: Teks dan Kasus*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Syarif, I. H. 2008. *Penilaian Konsumen Terhadap Beberapa Atribut Dua Jenis Rokok Produk Sampoerna*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis Vol. 8 No. 2 September 2008.

- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI.
- Tull, D.S., dan Kahle, L.R. 1990. *Marketing Management*. McGraw Hill Inc. New York.
- Widjaja, A.T. 2008. *Customer Relationship Management (Konsep dan Kasus)*. Jakarta: Harvarindo.
- Wijanto, S, H. 2008. *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8 Konsep dan Tutorial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijoyono, D.J. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Yamin, S. dan Kurniawan, H. 2009. *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan LISREL-PLS*. Buku Seri Kedua. Jakarta: Salemba Infotek.
- Zeithaml, et al. 2003. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc. New York.