

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, S. (2010). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Kasus Pada Pengguna Internet Banking di Commonwealth Bank Cabang Seminyak Bali). *Commonwealth Bank Cabang Seminyak Bali Program Studi Magister Manajemen Universitas Udayana*, 2012.
- Ardhana. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap kepuasan Pelanggan. *Universitas Dipenegoro. Semarang*.
- Biong, H. (1993). Satisfaction and Loyalty to Suppliers within the Grocery Trade. *European Journal of Marketing*, Vol. 27 No. 7, 21 – 38.
- Bitner, Z. d. (2003). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm -3rd edition*. Boston: Mc GrowHill/Irwin.
- Bowen, J. T. (2001). The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13 Iss: 5, 213 – 217.
- Buchari, A. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cannon, J. P. (2008). *Pemasaran Dasar - Pendekatan Manajemen Global*. Jakarta: Salemba empat.
- Charles W. Lamb, J. F. (2001). *Pemasaran - Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Christina Widya, U. (2012). *Managemen Ritel, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Consuegra, D. M. (2007). An Integrated Model Of Price, Satisfaction And Loyalty. *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 16, No. 4., 459 – 468.
- Cooper, D. R. (2011). *Business Research Methods. (11th ed)*. New York: McGraw Hill International Edition.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches*. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.
- Devaraj, S., Matta F, K., & Conlon, E. (2001). Product and Service Quality: The Antecedent of Customer Loyalty In The Automotive Industry . *Production and Operations Management Vol.10, No 4*.

- Ellis, B. a. (1993). Sales Force Quality A Framework For Improvement. *Journal of Business and Industrial Marketing*, Vol.8, 3.
- Griffin, R. W. (2007). *Bisnis - Edisi 8*. Jakarta: Erlangga.
- Herman, A., Xia, L., & B Monroe, K. &. (2007). The influence of price fairness on customer satisfaction: an empirical test in the context of automobile purchases. *Journal of Product & Brand Management*, Vol. 16 No. 1, 49 – 58.
- Hurriyati, R. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. &. (2012). *Marketing Management Global Edition 14/e*. Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. &. (2012). *Principles of Marketing Global Edition 15e*. England: Pearson.
- Lovelock, C. &. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C. W. (2010). *Pemasaran Jasa Edisi Tujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, d. J. (2011). *Service Marketing*. New Jersey: Pearson.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nastiti, A. d. (2007). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik*, Vol.3, No. 3, pp 265-287.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Palitati, A. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Journal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1,, 73-81.
- Pupuni, N. W. ( 2013). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen dan Perilaku Pembelian Ulang . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali*, 76-84.
- Raharso, S. (2005). Pengaruh Customer Delight terhadap Behavioral Intentions Battery. *Jurnal, Usahawan No.5, Mei 2005*, 45-53.
- Rangkuti, F. (2010). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia.

- Saeed, R. R. (2014). Impact of Customer Satisfaction and Trust on Customer Loyalty Mediating Role of Commitment (Evidence from Petroleum Sector of Pakistan). *Journal of Basic and Applied Scientific Research Vol. 4, No. 2*, 214-221.
- Santoso, S. (2015). *Menguasai Statistik Parametrik Konsep dan Aplkas dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business A Skill Building Aproach*. New York-USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Selnes, F. (1993). An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty. *European Journal of Marketing Vol.27.*, 19-35.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. d. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi- Edisi Ketiga.* . Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sutrisno, V. F. (2010). Implementasi Strategi Promotion Mix dalam memenangkan pasar seluler di Malang Selatan.
- Swastha, B. &. (2005). *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. P. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tuan, N. M. ( 2015). The Impact of Ethical Sales Behavior on Customer Loyalty. *A Case from Vietnam International Journal of Business and Management, Vol. 10.*, 3.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa-Edisi 1*. Yogyakarta.