

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusty Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ahmad Mardalis, 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Anton Dajan, 2000, *Pengantar Metode Statistik II*, LP3ES, Jakarta.
- Arlan Rully, 2006, *Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. Jurnal Manajemen*, Vol. 6., No 1.
- Aydin. Serkan, Ozer. Gokhan, 2005, *The Analysis of Antecedents of Customer*, The Free, Press, New York.
- Burnham, T., Frels, J. and Mahajan, V, 2003, *Consumer Switching Costs: A Typology*, Free, Press, New York.
- Christian A.D. Selang, 2013, *Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Fresh Mart Bahu Mall Manado*, Jurnal EMBA Vol 1. No. 3, ISSN 2303-1174.
- Darsono, 2008. *Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas: Peran Trust dan Satisfaction sebagai Mediator*, The 2<sup>nd</sup> National Conference UKWMS, Surabaya.
- Edris, Mochamad, 2010, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Badan penerbit Universitas Muria Kudus, Kudus.
- Engel, James et al, 2012, *Perilaku Konsumen Jilid 2*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, Gergorius Chandra, Dadi Adriana, 2008, *Pemasaran Strategik*, Andi, Yogyakarta.
- Ferinadewi, Erna. (2008), *Merek dan Psikologi Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Fina Fitriyana, Mustafid, Suparti, 2013, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Online Shop Menggunakan Structural Equation Modeling*, Jurnal Gaussian, Vol 2, Nomor 2, April 2013.
- Indriyas Murti Subroto, 2012, *Analisis Anteseden Loyalitas Konsumen*, Jurnal Studi Manajemen Idonesia Vol 1 No. 2 Tahun 2012 Hal 1-15.

- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran Jilid I ed.12*, Indeks, Jakarta.
- Lia Setianingsih, 2012, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Switching Cost, dan Trust in Brand terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Produk Kartu Seluler GSM Prabayar simPATI di Wilayah Jakarta*, E Journal Gunadarma University.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, 2007, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)*, Jurnal Bisnis dan Ekonomo (JBE), September ISSN : 1412-3126.
- Nuraini, 2008, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Desain Produk, harga, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan (studi pada Optik Salfar)*.
- Parasuraman, 2008, *'The Service-Quality Puzzle'*, Business Horizons, D Manggala.
- Phillip dan Gary Amstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 2, edisi ke-8, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Seffy et.al, 2010, *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Garuda Indonesia Palembang)*, Jurusan Teknik Industri ITS.
- Sudjana, 2002, *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung.
- Swastha Basu, dan Irawan, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Liberty, Yogyakarta.
- T. Abdurahman, 2012, *Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty (Studi pada Pelanggan Telepon Bergerak di Kota Malang)*, Jurnal Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran (Edisi III)*, Andi, Jogjakarta. Umar, Husein, 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- William J. Stanton, 2010, *Management Pemasaran Modern*, Gramedia, Jakarta.
- [www.Businessjournal.co.id](http://www.Businessjournal.co.id).
- \_\_\_\_\_, 2012, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Universitas Muria Kudus.