

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. C., et al. 1993. *Customer Value Assessment in Business Markets: A State-of-Practice Study. Journal of Business to Business Marketing, Vol. 1.*
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta; Jakarta
- Aritonang, R. L. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia. Publishing, Malang.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Butz, H. E., Jr. and L. D. Goodstein. 1996. *Measuring Customer Value: Gaining the Strategic Advantage. Organizational Dynamics, Vol. 24 (Winter)*.
- Darmastuti, 2015. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek Yamaha Mio (Studi Di Dealer Yamaha Pemuda Semarang)*. DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr> Volume 4, Nomor 3, Tahun 2015, Halaman 1-14 ISSN (Online): 2337-3792
- Dengkeng, Sangkaraja. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen Kartu Prabayar Simpati Pada PT Telkomsel Di Makassar*. Skripsi Hasannudin Makassar.
- Doni, 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember
- Edvardsson, B., et al. 2000. *The Effects of Satisfaction and Loyalty on Profits and Growth: Products vs Services, Total Quality Management, Vol. 11.*
- Ernawati & Untung Sriwidodo. 2012. *Pengaruh Citra Warung Steak Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta, Surakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Fornell, C., et al. 1996. *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. Journal of Marketing, Vol. 60.*
- Garvin, David A. 1988. *Managing Quality*, The New York Press.

- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: **BP UNDIP**.
- Griffin, Jill. 2002. *Strategi Pemasaran: How To Keep It, How To Earn It*, Lexiton books, New York.
- Holbrook, M. B. 1994. *“The Nature of Customer Value: An Axiology of Services in the Consumption Experience”* in Rust, R.T. and R. L.
- Oliver (eds.), Service Quality: *New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Terjemahan Edisi Millenium, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: **INDEKS Kelompok Gramedia**.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2008. *Principles of Marketing Thirteenth Edition*. New Jersey: **Pearson Education, Inc**.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid. 1. Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Kusdyah, 2012. *Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai, Dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Clinic Kesehatan (Studi Kasus Erha Clinic Surabaya)*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 7, No. 1, April 2012 doi: 10.9744/pemasaran.7.4.25-32 ISSN 1907-235X
- Liman, 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minyak Goreng Kemasan Cv. Indo Sari Abadi*. Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) MAB Indonesia.
- Manengal, 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cv. Esa Genangku (Esacom) Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado
- Margaretha, Moureen. 2004. *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912 (Studi Kasus di Jawa Tengah)*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Volume III, No. 3, Desember 2004.
- Mountung, 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru*. Jurusan

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado
95115, Indonesia

- Mowen, John C, Michael Minor, Dwi Kartini Yahya. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Mujiharjo, Bagyo. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Bank BRI Demak)*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Volume V*.
- Nasution, MN. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: *Ghalia Indonesia*.
- Oliver, R. L. 1997. "A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol. 17.
- Palupi, Dyah Hasto. *Majalah SWA 20/XX/30* September-13 Oktober 2004.
- Prawira, 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Produk Smartphone Samsung Di Kota Denpasar*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
- Putra, Samuel Adhimas. 2013. *Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Sari Kaligawe Semarang*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Santoso, 2013. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang)*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Sinaga, Partua Pramana Hamonangan, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Study Kasus Pada Pelanggan Warnet Chamber Semarang*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta. Bandung
- Swastha, Basu, Hani Handoko. 1997. *Analisis Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Swastha, Basu. 2002. *Azas-azas Marketing*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta*.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.*

Venesia, 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala.* Kwik Kian Gie School Of Bussines

Wahyu, 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.* Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Zeithaml, V. A. 1988. “*Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*”, *Journal of Marketing*, Vol. 52, No. 3 (July).

