

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W.dan Jogiyanto, H.M .2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square)* Untuk penelitian Empiris. Yogyakarta : Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alvabeta: Bandung.
- Alma, Buchari. 2003. *Manajemen Penjualan Dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Anderson, E.W., Fomell, C., & Lehmann, D. R. 1994. *Customer satisfaction, market sharfi and profitability: Findings from Sweden*. Journal of Marketing.
- A. Parasuraman, Valerie A Zeithaml, and Leonard L.Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing vol 64 (1) pp 12-37
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi.2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arndt, j.1967. *Word of Mouth advertising : A review Of The Literature , Advertising Research Foundation*, New York.
- Arunika. Ayu Utami, Imroatul Khasanah.2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Pegguna Apple iPhone di Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang)*. Jurusan Universitas Diponegoro Semarang vol 5 No3.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Azwar, S. 2012. *Reliablitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Biel. 1992. "Converting Image Into Equity" Journal of Advertising. Research. Chapter 5

- Chieh Hu, Chieh Hung .2011. *The effects of customer satisfaction and switching barrier on customer loyalty in Korean mobile telecommunication services*. International journal of operations Research. Soochow University Taiwan vol 8 No 4
- Drake, C. 1998. *Customer Satisfaction and Loyalty Tracking Survey, A demonstration of customer loyalty Research In Practice*, International journal of Bank Marketing, vol 16. No 7, p.228-292.
- Fitzsimmons, 1994, *Service Management for Competitive Advantage*, New York : Mc. Graw Hill International Edition,
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, et al, 2014. *Multivariate Data Analisis*, New International Editions. New Jersey: Pearson.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Henseler, J., Ringle C.M dan Sinkovicks, R.R.2009. *The Use Of Partial Least Square Modeling in International Marketing*. New challenges to international Marketing Advanced in international Marketing. volume 20. page : 277-319.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung. alfabetha.
- Irawan. 2003. "*Manajemen Pemasaran Modern* ", edisi kedua cetakan ke sebelas. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Jahanshashi, Dkk. 2011. *Study the effects of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty*. International journal of humanities and social science university of Pune India vol1 No 7.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*, Jakarta: PT. Erlangga
- Julita. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Univ Muhammadiyah Sumut, Vol 01
- Kasali, Rhenald. 2003. *Metode Penelitian Komunikasi*. Jakarta : Pustaka Utama

- Kasmir. 2009. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana.
- Kholilurrahman. 2007. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Simpati (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang)*. Skripsi UM: Fakultas Ekonomi.
- Kirom, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Jawa Barat: Pustaka Reka Cipta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control*, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta,
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Hardian. Leri saputra. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru)*. Jurnal FISIP Universitas Riau, 2017, vol 4 No 1.
- Iriyanti. Emik, Nurul Qomariah, dan Akhmad Suharto. 2016. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan sebagai variable intervening pada depot Mie Pangsit Jember*. Jurnal Manajemen Bisnis dan Indonesia vol 2 No1.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, RambaL, Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Cetakan. Keempat. Jakarta : salemba Empat.
- Mahmud, Jusoff dan Hadijah. 2013. *The effect of service quality and price on satisfai and loyalty of customer of commercial flight service Industry*. international journal, university Putra Malaysia.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mowen, J.C, Minor.M. (1998). *Consumer Behavior*. New York : Prentice Hall Inc.
- Monecke, Armin dan Friedrich Leisch. 2012. *SEM PLS: Structural Equation Modeling Using Partial Least Square*. Journal of Statistical Software, volume 48, issue 3, p1-32.
- Murdifin dan Mahfud Numajamuddin. (2007). *Manajemen Produksi Modern*. Bumi. Aksarara, Jakarta

- Musanto,r. 2004. *Faktor faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus Pada CV Sarana Media advertising Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* vol 6, no-2, sept 2004:123-136
- Nugroho dan Ratih Paramita. 2009. *Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang*. EKOBIS vol. 2 no. 1. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang
- Peter, J. Paul dan Olson, Jerry C. 2000. *Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran* Jilid 1 Edisi 4 versi Bahasa Indonesia. Erlangga, Jakarta
- Purwanti. Sugiono dan Hardiningtyas. 2014. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi kasus PT PLN (Persero)) rayon Malang kota*.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robinette, Scott, Brand, Claire and Lenz, Vicki. 2001. *Marketing Emotion. The Halmark way of winning Customer*. Mc Graw Hill Company : USA
- Saleem. Hamad dan Naintara Sarfraz. 2014. *The Impact of service quality on customer satisfaction , customer loyalty and brand image : evidence from hotel industry of Pakistan*. International Journal of Scientific Research University Islamad Pakistan.
- Santoso, Aprih dan Widowati, Sri, 2011, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian*, Jurnal Dinamika Sosial Budaya, No. 2, FE-USM
- Sholihin, Mahfud dan Ratmono, Dwi. 2013. *Analisis SEM PLS dengan Warp PLS 3.0 untuk Hubungan Non Linear dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Simamora. 2003. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. ramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Soemirat, Soleh. Ardianto, Elvinaro. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya
- Soeratno dan Arshad Lincolin.2003. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi* . UPP, AMP, UKPN, Jakarta.
- Sofa. 2008. “*Metode Penelitian Kualitatif: Karakteristik dan Pendekatan*”. Materi Kuliah Metode Penelitian Kualitatif.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R& D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja.
- Sutisna. 2003, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, PT. Remaja. Rosdakarya, Bandung.
- Sutojo. Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Suwandi, Ardi Sularso dan Imam Suroso. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo*. Jurnal Pasca Sarjana Universitas Jember vol XIV.
- Tjiptono. 1996. *Strategi Bisnis Manajemen*, Yogyakarta, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2000. *Manajemen jasa*, Edisi Pertama. Andi offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi. Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta.
- Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta
- Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*, Bayu Media Publishing, Malang
- Tjiptono. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi,. Yogyakarta.
- Umar. 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Utami. C.W, (2010), *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*., Penerbit Salemba Empat
- Uttami, Rahyuda, dan Wardana. 2014. *Peran Citra Hotel Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan Pada Hotel Melati Di Kawasan Wisata Kuta*. Jurnal Ekonomi dan bisnis Universitas Udayana.

Vanessa, Gaffar. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung : Alfabeta.

Wahyuningsih, Anis. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyer*. Jakarta. Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS.

Yamin. Sofyan dan Heri Kurniawan. 2009. *SPSS.Complete Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Jakarta. Salemba Infotek.

Zeithaml. VA. Bitner MJ.2003. *Service Marketing : integrating Customer Focus Across The Firm*. 3 rd edition. Boston : Mc Graw Hill/ Irwin

Website:

[http: seputar-indonesia.com](http://seputar-indonesia.com)

[http: www.brrrwisata.com](http://www.brrrwisata.com)

[http: www.budpar.go.id](http://www.budpar.go.id)

[http://economicsjurnal.blogspot.com/2011/12/faktor faktor yang mempengaruhi.html](http://economicsjurnal.blogspot.com/2011/12/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html)

[http: www. jatim.bps.go.id](http://www.jatim.bps.go.id)

