



Daftar Pustaka

- Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi. 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar Praktik*, Jakarta : Bumi Aksara
- Ahmad, Subagio. 2010. *Marketing In Business*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Cetakan kesembilan. Bandung: Alfabeta
- Astari, Yance. 2015. *Pengaruh harga, kualitas produk, dan merek terhadap loyalitas pengguna kartu paket bbm simpati loop (studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi dan ilmu sosial UIN Suska Riau)*.
- Anwar, Iful. 2015. *pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian terhadap keputusan pembelian peralatan masak di showroom Maxim housewares Grand City Mall Surabaya*.
- Gaffer, Vanessa. 2007. *CRM dan MPRHotel*. Hotel. CV. Alfabeta
- Ghozali, 2007. *Metodelogi Penelitian, Aplikasi Analisis Multi Variatif dengan Program SPSS*, Universitas Ponegoro
- Gabrelia Sampelan, Angelia. 2015. *pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen pada kawah baru mantos manado*.
- Huriyati, Ratih, 2012. *Bauran pemasaran jasa dan loyalitas konsumen*. alfabeta, Bandung
- Kotler, Philip dan gary amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin lane keller. 2009. *Manajemen pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rahmat dan Hamdani. 2008. *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rahmat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Christoper, 2012. *Pemasaran Jasa*. Erlangga, Jakarta
- Maswardi, 2015. *Pengaruh kualitas, merek, dan harga terhadap terhadap loyalitas konsumen smartphone Samsung*.



Nisa, Khairul. 2015. *pengaruh kepuasan pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Sidoarjo*.

Payne, 2007. *Pemasaran jasa : Konsep dan Implementasi*. Ekonosia FE UII, Yogyakarta

Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Swasta, Basu. 2009. *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Library

Setiadi, J Nugroho, 2010, *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana pradana Media Group

Septyarini, Epsilandri. 2012. *Pengaruh people, process, dan physical evidence pada kepuasan dan loyalitas konsumen (studi kasus pada peserta outbound kategori SMA di Youth Spirituality Center)*.

Soviwa Camiel, Ade. 2014. *Pengaruh product, people, dan process terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa ekspedisi PT JNE cabang Situ Gintung Jakarta*.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi pemasaran*. Edisi ketiga. Yogyakarta. ANDI Offset

Utomo, H. 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT. Gunadharma, Jakarta

Wahyu Nugroho, "Loyalitas Konsumen", artikel ini diakses pada 26 Januari 2017 dari <http://wnugros.blogspot.com/2005/11/loyalitas-konsumen.htm>