

## DAFTAR PUSTAKA

- Asep. 2012. “ Analisis kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen rental DVD pada perusahaan jasa rental DVD club cabang tuparev kerawang”. Jurnal Manajemen Vol. 9. No. 4. Juli 2012.
- Bowen dan chen. 2001. “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan tegal sari ACCOMMODATION di ubud”. Jurnal Manajemen, strategi bisnis dan kewirausahaan vol. 7, No 1, Februari 2013.
- Griffin, Jill. 2005. *Costumer Loyalty. Edisi Revisi*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta:CAPS (center for academic publishing service).
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhalindo
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Melenium*, Jakarta : INDEKS
- \_\_\_\_\_2007. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. jilid 1 edisi 12 New Jersey: INDEKS.
- \_\_\_\_\_2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia, jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kartika, Endo Wijaya. 2008. “ Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di laundry 5Asec Surabaya”. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 4, No. 2, September 2008.
- Lupiyoadi, Rambat 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetisi, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher. 2010, *Pemasaran Jasa, Jilid 2 Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Musanto, Trisno. 2004. “ Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV. Sarana Media Adversiting Surabaya”. Jurnal Manajemen dan kewirausahaan Vol. 6, No 2, September 2004 : 123-136.
- Refelbi, Wahyu. 2015. “Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada usaha bengkel pangkalan motor di kuansing”. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
- Rangkuti, Freddy. 2003, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship strategy*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sanusi, Anwar 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy 2008, *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_2015, *Strategi Pemasaran , Edisi 4*. Yogyakarta:Andi.