

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.
- Assauri, Sofjan, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Basuki, Sulistyono. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Penaku.
- Buwono, Adhitya. 2010. Pengaruh *Switching Cost, Service Quality, Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Pada *Provider GSM* Berbasis Prabayar Di Jakarta. *Jurnal Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia*.
- Canon, Joseph. P, dkk, 2008. *Pemasaran Dasar*, Buku I Edisi 16, Salemba Empat
- Djarwanto dan Pangestu S. 2000. *Statistik Induktif. Edisi Kelima*. BPFE. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ginting, Hartimbul F. Nembah. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : CV Yrama Widya.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*, Edisi Pertama. Medpress, Yogyakarta.
- Hindarto, Peter Daud. 2013. Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel. *Jurnal JIBEKA* Volume 7, No 3 Agustus 2013: 41 -46.

- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P dan Gary Armstrong. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Garry. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1., Erlangga, Jakarta.
- Lembang, Rosvita, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurwidayat, Ayu (2015) *Analisis Pengaruh Pelayanan Dan Keragaman Barang Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pasar Bunder Di Sragen)*. Skripsi Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Payne, Andrian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Edisi Pertama. Jogjakarta: PT. Andi.
- Prasetyo, Bambang. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit ALFABETA.
- Sumarni, Murti dan Soeprihanto, John. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Suryadi, Didih. 2011. *Promosi Efektif Menggugah Minat & Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Suka Buku.
- Tedjakusuma, Hartini dan Muryani. 2008. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Pembelian Air Minum Mineraldi Kotamadya Surabaya. *Jurnal Penelitian Dinamika Sosial*. Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. **Service Management Mewujudkan Layanan Prima**. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta.
- Zamroni, Muhammad (2009) Analisis Pengaruh Customer Satisfaction Dan Trust Terhadap Customer Loyalty Dan Pengaruh Switching Cost Sebagai

Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Pelanggan Provider Cdma  
Telkom Flexi Di Kota Solo). Masters Thesis, Universitas Sebelas Maret  
Surakarta.

