

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan 2008:83 *marketing*. Media Utama Yogyakarta
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Volume 17, Nomor 2 hlm. 114-126*.
- Baron, R.M. and Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6): 1173-1182.
- Cooper, Donald R & Schindler, Pamela S. 2006. *Business Research Methods 9th edition*. McGraw-Hill International Edition.
- Fandi Tjiptono. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro. (Muhson, 2005).
- Griffin R. W. 2005. *Management Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc. p.4.
- Hair, et al. (2006). *Multivariate Data Analysis 6 Ed*. New Jersey: Pearson Education.
- _____. (2010). *Multivariate Data Analysis 6 Ed*. New Jersey: Pearson
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta.

- Ismi Munajilah. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual. *Jurnal Jurusan Teknologi Industri Pertanian - Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya*.
- Jogiyanto (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE. Consuegra (2007)
- Kotler, Philip (2005), *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip.1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 9e)*. Jakarta : Penerbit PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip (2005), *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.Kotler (1997)
- Krajewski, Lee J. danRitzman, Larry P. 1990.*Operations Management : Strategy and Analysis, 2nd Edition*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Lutfiana, Astri Ayu, Saryadi dan Andi Wijayanto. 2014. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.Lupiyoadi, 2001:148
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen. Vol. 6, No. 2: 123-136*.
- Mahmud Machfoedz. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Upp Amp. Ykpn.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:
- Sekaran, Uma.2006. *Research Methods For Business, Edisi 4, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

- Starini, Hygid. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumendengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki JayaYogyakarta). *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 1999. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2008. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2011. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 1999. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Solimun (2005)
- Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan PangsaPasar*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono (2007) menjelaskan empat jenis situasi kemungkinan loyalitas dari Dick & Basu (1994),
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.Hygid Starini (2013)
- Toko Basuki JayaYogyakarta). *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Universitas Negeri Yogyakarta.