

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara
- Basith, Abdul., Srikandi Kumadji dan Kadarisman Hidayat. (2014). "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 11. No. 1. p. 1-8
- Griffin, Jill. (2008). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky: McGraw-Hill
- Ismail, Riswandhi. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Vol. 10. No. 2. September 2014, p. 179-196
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2006). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks
- Kuswadi. (2009). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Lonardo dan Yasintha Soelasih. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit XYZ terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membangun *Word of Mouth* Positif. *Jurnal Manajemen*. Vol. 11. No. 1. p. 27-40
- Nurullaili dan Anto Wijayanto. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2. No. 1. p. 89-97

- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. (2006). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga
- Prawirosentono, Suyadi. (2009). *Manajemen Produktivitas*. Jakarta: Bumi Angkasa
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 3. No. 1. p. 1-22
- Setiadi, Nugroho J. (2008). *Perilaku Komsumen*. Jakarta: Kencana
- Sudaryono, Margono, G., Rahayu, W., (2013). *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiono. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Swastha dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset
- Swastha. (2008). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Andi Offset
- Utami, C., W. (2006). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat
- Vanessa, Gaffar. (2007). *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Widiyanto, B. (2010). *Populasi dan Sampel Penelitian*. Jakarta: Pusat Perbukuan Kementerian Pendidikan Nasional
- Zeithaml, Valarie A & Bitner, Mary Jo. (2013). *Service Marketing*. Mc Graw Hill Inc. Int'l Edition, New York