

DAFTAR PUSTAKA

Buku Bacaan

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Abdurrahman, Maman dan Sambas Ali Muhidin. (2012). *Panduan Praktis Memahami Penelitian, Bidang Sosial, Administrasi, Pendidikan*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Atkinson, J.M. (2009). *Mengatasi Stres di Tempat Kerja*. Terjemahn oleh Budi Setya). Jakarta: Bina Aksara.
- Azwar, Saefuddin. (2011). *Validitas, Reliabilitas dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Carter, Perreault & McCarthy. (2009). *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*. Buku 2 Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Davis, Keith and John M. Newstrom. (2004). *Perilaku dalam Organisasi*. (Terjemahan: Agung Darma), Jilid II. Edsi ke-7. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, Gary. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Human Resource Manajemen* Edisi Bahasa Indonesia jilid 2, Jakarta: PT. Prehallindo..
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 4. Semarang: BP UNDIP.
- George E. Belch & Michael A. Belch. (2004). *Advertising & Promotion, An Integrated Marketing Communications Perspectives*.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Balai Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Griffin R.W. *Management*. (2007). 2nd Ed. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Handoko, Hani. (2009). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFEE.
- Hasibuan, M.S.P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih, 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta,
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, C.H., dan L.K Wright. (2012), *Prinsip-Prinsip Marketing Jasa dan Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo..
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John C. and Michael Minor. (2012). *Perilaku Konsumen, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Nawawi, Hadari. (2010). *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Jakarta: Bina Aksara.
- Nazir, Muhammad.. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen P. (2008). *Perilaku Organisasi*, Dialihbahasakan oleh Tim Indeks. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sandra, Oliver & Francis Buttle. (2007). *A Handbook of Corporate Communication and Public Relations*. New York: Taylor & Francis.
- Santoso, Singgih. (2000). *SPSS Mengolah Data Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo..
- Sopiah, Syihabudhin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta..
- Suhardi, Sigit. (2006). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali.
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*, edisi III. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset..
- Wibisono, Dermawan. (2003). *Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jurnal dan Artikel Ilmiah**
- Harnoto, Fasochah. (2013). “Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rs Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. ISSN 0853 – 8778.
- Khakim, Lukman; Azis Fathoni dan Maria. (2014). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang.
- Parasurahman, A, dan Valeire A. Zeithaml, dan Leonard Berry. (2013), “*Reassessment of Expectations as A Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research*,” *Journal of Marketing*, Vol 58, January, 111-124.
- Setyawan, Puguh. (2013). “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Harga dan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantor Pos Surakarta”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Supriyadi dan Marlien. (2016). “Analisis Kepercayaan, Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kreditur PD. BKK Dempet Kota Kabupaten Demak)”. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu*. ISSN: 978-979-3649-81-8.

Tomida, Merinda dan Budhi Satrio. (2016). “Pengaruh Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi”. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya. ISSN: 2461-0593.

