

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Gramedia
Pustaka Utama
- _____. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:
Alfabet
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*.
Yogyakarta: Gava Media
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan
Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga
- _____ & Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1.
Jakarta: Erlangga.
- _____ & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Jakarta:
Erlangga
- Mowen dan Minor, 2012. *Perilaku Konsumen*. Edisi 5. Jilid 1. Jakarta. Erlangga
- Peelen, Ed & Beltman, Rob. 2013. *Customer Relationship Management*. Edisi 2.
United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Riyadi, Joko. 2004. *Gerbang Pemasaran*. Jakarta. Gramedia
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen - Pendekatan
Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:

PT. Alfabet

Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen)*. Jakarta. PT Buku Seru.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: ANDI

Sumber lain:

Fasochah dan Hartono. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi. (<http://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id>).

Diakses pada 10 Januari 2018.

(<http://www.kajianpustaka.com/2013/11/manajemen-dan-konsep-pemasaran.html>)

Diakses pada 15 Januari 2018.

(<http://www.contohsurat.co.id/2017/02/manajemen-pemasaran.html>). Diakses pada 31 Januari 2018.

(<http://eprints.uny.ac.id/23041/1/FarisMujaddidAdinugroho.pdf>). Diakses pada 9 Februari 2018.

(<https://sriwijayanti.wordpress.com/kepercayaan-trust/>). Diakses pada 16 Februari 2018.

(<https://satujam.com/penelitian-kualitatif-dan-kuantitatif/>). Diakses pada 22 Februari 2018.

(<https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-loyalitas-pelanggan-atau-konsumen/13626>). Diakses pada 23 Februari 2018.

(<http://www.nuraisyah.net/2012/07/kepuasan-pelanggan.html>). Diakses pada 23 Februari 2018.