

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Tantri, Francis. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Al- Rousan, Ramzi, M & M, Badaruddin. (2010). *Costumer Loyalty and The Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan*. *International Journal of Human and Social Sciences*, Vol. 4 Juli 2010. 886-892
- Arikunto. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aulia Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Bungin, Burhan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Carvalho de Oliviera, Romulo. (2007). *Evidences from link between quality and loyalty in e-service: an empirical study*. *International Journal of Universidade de Aveiro (UA) Portugal*, Vol. 2 No. 1 Maret 2007. 37-52
- Chandra, Handi. (2008). *Marketing Untuk Orang Awam*. Palembang: Maxikom
- Dirgantara, Bagus. (2011). *Pengaruh Kemasan, Merek, dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen (studi kasus pada mahasiswa pengguna shampo Clear Universitas Negeri Yogyakarta)*. Skripsi Program S1 Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Sanata Dharma Yogyakarta: tidak diterbitkan
- Fibrianto, Lucky. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang*. Skripsi Program S1 Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang: tidak diterbitkan
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Griffin, Jill. (2005). *Costumer Loyalitas: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Gujarati, N Damodar. dan Dawn C. Porter. (2003). *Basic Econometric Fifth edition*. Singapore : McGraw-Hill.
- Hasan, Ali. (2009). *Lifestyle Marketing*. Jakarta: Gramedia
- Hidayat, Syarifudin. 2005. *Metode Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.

- Kheng, Lo Liang, Mahamad, Osman, dkk. (2010). *The Impact of Service Quality on Costumer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2 No. 2 November 2010. 57-66
- Mieke Wijaya, Elita. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen, dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Waterpark Semawis Semarang*. Skripsi Program S1 Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang: tidak diterbitkan
- Narimawati, Umi. (2002). *Riset Manajemen SDM Aplikasi & Contoh Perhitungan*. Jakarta: Agung Media
- Nelloh, Liza Agustina Maureen & Carolina Chandra Purwanto Liem. (2011). *Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 6, No 1, hal 22-31
- Putriandari, Aulia Siwi. (2011). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Semarang*. Skripsi Program S1 Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang: tidak diterbitkan
- Qin, Hong. (2009). *Service Quality Perceptions in Fast Food Restaurant in China, International Journal of University of North Texas*, 1821-1826
- Ratnasari, R.T. & Masruri, H. Aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Retno Indriaty, Dewi. (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen (studi kasus pada Puskesmas Gunung Jati Pati di Semarang)*. Skripsi Program S1 Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang: tidak diterbitkan
- Seffy, Virnanda Tiara, Suwignjo, Padono & Santosa, Budi. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, komplain dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus : PT. Garuda Indonesia Palembang)*, Jurnal Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya
- Sekaran, Uma. (2007). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat

- Setyorini, Winarti. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Mahkota di Pangkalan Bun, Jurnal Universitas Antakusuma (UNTAMA), Vol. 3 No. 1.* 167-178
- Simamora, Bilson. (2004). *Riset Pemasaran Falsafah, Teori dan Aplikasi (Edisi Pertama)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. (2008). *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Umum (Edisi Lengkap)*. Yogyakarta: Global Media Informasi
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management (mewujudkan, pelayanan prima)*. Yogyakarta: ANDI
- Wang, Yong Gui, Lo, Hing-Pe & Hui, Yer. V. (2003). *The antecedents of service quality and product quality and their influences on bank reputation: evidence from the banking Industry in China, International Journal of Managing Service Quality*, Vol. 13 No. 1. 72-83
- Widjaja, B.T. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: MedPress
- Zikmund, William G, Barry J. Babin, et all. (2010). *Business Research Method*. Canada: South Western Cengage Learning
- <http://pekanbaru.tribunnews.com/2014/02/01/nongkrong-di-kafe-menjadi-gaya-hidup-baru-remaja-pekanbaru>
- <https://id-id.facebook.com/ChickenAttack>