

DAFTAR PUSTAKA

- Assael, Henry, (2001). *Consumer Behavior* 6th Edition, Thompson Learning, New York.
- Basri,Seta. (2016). Analisis Deskriptif Dengan Menggunakan metode Importance Performance Analysis.(SetaBasri.blogspot.com).
- Bowen, Jhon dan Chen, Shiang-Lih, (2006), *'The Relationship between Customer Loyalty and Customer Satisfaction, "Internasional Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol 13, Num 5, pp 213-217.*
- Engel, James. et.al., (1994), *Consumer Behavior, Jilid 1, Alih Bahasa Budiyanto, Penerbit : Binarupa Aksara, Jakarta.Penerbit : Erlangga, Jakarta*
- Eriyanto, (2007) *Teknik Sampling Analisis Opini Public. LKiS pelangi aksara, Yogyakarta.*
- Fandy Tjiptono, (2002). *Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publishing.*
- Ghozali, Imam. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan ProgramSPSS (4th ed.). Semarang: Badan Penerbit-Undip.*
- Harun, Haidir. (2006). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi.* Tesis Program Studi Magister Manajemen.Semarang Universitas Diponegoro.
- Kotler, Keller. (2000). *Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga. Jakarta*
- Lovelock, Wirtz. (2011). *Services Marketing (People, Technology, Strategy). Pearson Education Limited. England*
- Marito, Iro. (2016). *Cara Menghitung Importance Performance Analysis (Data Olah.blogspot.com).*
- Munfaqiroh, Siti, (2006).Pengaruh Publikasi Laporan Keuangan Terhadap Volume Perdagangan Saham. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informas. Vol 6 No.1 April 2006.50-74.*
- Oliver, Riscrad, (1997), *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer. McGraw-Hill Education, Singapore.*

- Putrevu, Sanjay dan Lord, Kenneth R. 1994. *Comparative and Non Comparative Advertising: Attitudinal effects under cognitive and affective involvement condition. Journal of Advertising* Vol. 23 No. 2, pp 77- 90.
- Riadi, Vikih. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada PT Merpati Airlines Semarang.*
- Supranto, (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243
- Wirasmita, Yuyun, (2004). *Komunikasi Bisnis & Profesional*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Yovita, Adelia Syofa. (2016). *Analisis Pengaruh Mix Promotion, Kualitas Produk dan Brand Image terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variable intervening.*
- Zeithaml, (2003), *Consumer Perception of Price, Quality, and Value: a Means-end Model and Synthesis of Evidence, Journal of Marketing*, 52, pp. 2-11