

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Ken Hermanto, 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Tesis: Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.2006.
- Anggraini, dkk, 2013. *Analisa Efisiensi Pemasaran Ubi Kayu di Propinsi Lampung*. JIIA,Volume 1 No.1, Januari 2013.
- Anonim, 2013. *Pengertian Kehandalan*.  
<http://www.psychologymania.com/2013/01/pengertian-kehandalan.html>  
diakses tanggal : 19 September 2011
- Anonim, 2011. *Annual Report*. www. sorini.co.id
- Anindita, Raditya, 2008. *Pendekatan Ekonomi Untuk Analisis Harga*. Kencana Prenada Media Group.
- Anindita, Ignatia, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Natasha Skin Care di Surabaya*.
- Aprilya, Viona, 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Padang*. Fakultas Ekonomi Universitas Padang
- Ardhana, Oldy, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.2010.
- Arifin, Antoni Ludfi, 2011. *Bacaan Wajib Semua Sales*. Visimedia
- Ariyani dan Rosinta, 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei-Agustus, hlm 114-126 Volume 17 Nomor 2.
- BPS, 2011. *Lampung Dalam Angka*. BPS Propinsi Lampung
- Ekawati, 2013. *Pengaruh Keragaman Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi Pada Toko Teguh Pasar Sumedang Cepokomulyo Kepanjen*. Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen.Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang. Vol1 No 1.

- Endra ET, Teja, 2010. *Kajian Hubungan Kausal Kualitas Layanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Penyedia Layanan Akses Vroadband : Studi Kausu Layanan CATV, Internet dan Kombinasinya dari PT. FIRST MEDIA, Tbk.* Jurnal TELEMATIKA MKOM, Vol.2 No.1, Maret 2010
- Fahmi, 2013. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Lembuswarna di Samarinda.* Fakultas Ekonomi. Journal Feunmul.in/ojs/indek.php/public. Diakses tanggal 2 Februari 2014
- Hardinis, 2009. *Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Seminar Manajemen Pemasaran.Modul 5 Tatap Muka ke 5.* PKK Mercubuana Jakarta. Fakultas Ekonomi. Program Studi Manajemen Strata 1
- Harimurti, Krisna, 2013. *Analisis Pengaruh Ketanggapan Karyawan, Empathy Karyawan, dan Keandalan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Dampaknya Terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Pada Gues House Bugenville Semarang.* Skripsi: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.2013.
- Haqu, Rizkomadhimi, 2011.*Analisis Dampak Kualitas Layanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Precious Studio Semarang.* Skripsi : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.2011.
- Heriyanto dan Krisdiana, 2011. *Model Respon Penawaran Komoditas Ubi Kayu di Indonesia.* Majalah Ekonomi. Tahun XXI, No. 3 Desember 2011.
- Hermawanto, Erwan, 2012. *Kualitas Pelayanan (Tangible).* [www.erwanhermawanto.blogspot](http://www.erwanhermawanto.blogspot) Diakses tanggal 16 September 2013.
- Iskandar, Dibyo, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi empiris Nasabah PD.Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota).* [www.erwanhermawanto.blogspot](http://www.erwanhermawanto.blogspot) diakses tanggal 16 September 2013.
- Josia, Hutagalung, 2013. *Pengaruh Iklan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dairi Hotel Sidikalang.* Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.2013
- Kardiana, Dian, 2011. *Pengaruh Kebijakan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen.* ww.jbptunpaspp.com diakses tanggal : 14 Januari 2014
- Khairani, Laila, 2013. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat.* Universitas Negeri Andalas
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran.* Penerbit Airlangga

- Kurniasih, Indah Dwi, 2012. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variable Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 002- Astra Motor Siliwangi Semarang)*. Jurnal Administrasi Bisnis Volume I Nomor 1 September 2012.
- Kurniawan, Cicuk Hening, 2011. *Kepuasan Supplier dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung Bandar Lampung.2011.
- Latifah, Nova Rina Nor, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Costemer Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Plasa Telkom Kandatel Yogyakarta*. Skripsi: Program Studi Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Islam Sunan Kalijaga. 2010
- Nurfarhana, Ana, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Telkonsel Jakarta*. Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ilmu Pendidikan dan Pengetahuan Sosial. Universitas Indraprasta PGRI.2012.
- Nurhayati, Rizky, 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone merek Nokia"*. Skripsi: Jurusan Administrasi Bisnis Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. 2011.
- Nurullaili, 2013. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (studi kasus pada konsumen Tupperware Universitas Diponegoro)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 2, Nomor 1, Maret 2013.
- Pasaribu, dkk. 2009. *Kelayakan Usaha Sekala Keluarga Petani*. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan.2009.
- Prasetyo, Widiyanto Bangun, 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)*.
- Putra, Bayu Ichwan 2009, *Pengaruh Kepuasan Atas Harga, Produk, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Robinson Plaza Andalas di Kota Padang*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
- Putra, Dani, 2011. *Word Of Mounth*. [www.ml.scribd.com](http://www.ml.scribd.com). Diakses tanggal 5 Mei 2014.
- Putra, Febri Tri Bramesta, 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang. 2012.

- Putra, Samuel Adhimas, 2013. *Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Sari Kaligawe, Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang. 2013.
- Rozi dan Heriyanto, 2009. *Ubi Kayu Sebagai Komoditas Ekonomi*. Ubi Kayu. Badab Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan. 2009.
- Rusandi, Edi, 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Koperasi Karyawan Omedata (K2O) Elektronik*. Tesis. Magister Manajemen Widyatama. Universitas Widyatama.
- Sahib, Muhammad Ichsan, 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makasar Air Traffick Service Center Matsc PT (Persero) Angkasa Pura Makasar*. Jurusan Manajemen Fakultal Ekonomi Universitas Hasanudin
- Sari, Putri Cahyaningrum Puspita, 2013. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Berobat Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang. 2013.
- Setiawan dan Ukudi, 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kebdal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2007, Hal. 215-227 Vol.14 No.2
- Setyorini, Winarti 2011. . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota di Pangkalan Bun *Socioscientia Jurna Ilmu\_ilmu Sosial*, Februari 2011, Volume 3 Nomor 1.
- Sodirin, 2012. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Buku Fajar Agung Di Bandar Lampung*. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol.2, No :1 (18-26) Maret 2012.
- Soeharno, 2006. *Teori Ekonomi Mikro*. Penerbit ANDI Yogyakarta
- Sri Wahyuni, 2008. *Analisa Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT.Yamaha Motor Kencana Indonesia Semarang*. *Jurna Pengembangan Humaniora* Vol 8. 2 Agustus 2013.
- Suhaji dan Sunadar, 2012. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Flexi di Kota Semarang dengan Intervening Kepuasan Pelanggan*. [www.jurnalwidyamanggala.ac.id](http://www.jurnalwidyamanggala.ac.id). Di akses tanggal 20 Februari 2014.

- Surya, Aristo dan Ari Setyaningrum, 2009. *Analisa Persepsi Konsumen Pada Aplikasi Bauran Pemasaran Seta Hubungannya Terhadap Loyalitas Konsumen (studi Kasus Pada Hypermart Cabang Kelapa Gading)*. *Journal Of Business Strategy and Execution*
- Suparyanto, 2013. Keandalan (Realibility) Mutu Pelayanan Kesehatan. [www.dr-suparyanto.blogspot.com](http://www.dr-suparyanto.blogspot.com) diakses tanggal 16 September 2013
- Supranto, j, 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT.Rineka Cipta. Jakarta
- Supranto, j, 2007. *Teknik Sampling Untuk Survey & Eksperimen*. PT.Rineka Cipta. Jakarta
- Suwarni, 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis Th.16, No.1, Maret 2011
- Tjiptono, Fandy 2013. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tonachi, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung*. [www.leotonachi.blogspot.com](http://www.leotonachi.blogspot.com) diakses tanggal : 6 Oktober 2013
- Wikipedia, 2011. *PT.Sorini Agro Asia Corporindo, Tbk*. [www.wikipediacom](http://www.wikipediacom) diakses tanggal : 6 Oktober 2013.