

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, Leokadia Retno. 2004. *Hubungan Antara Persepsi- keadilan, kepergayaan dan Komitmen dari Konsumen Pengadu- keluhan Jurnal BINA EKONOMI* Vol. 8, No. 1, Januari 2004: 1-108
- Agung, Ken Hermanto. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan SIMPEDA Bank JATENG)*
- Anderson,E. danWeitz,B. 1992. "The use of pledges to build and sustain commitment in distribution channels," *Journal of marketing Research*, Vol.25 (Feb), 18-34
- Ginting, Mareta dan Tarwiyah. 2013. *Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung – Warung Makan Kaki Lima Jl. Sei Deli Medan. JURNAL MANAJEMEN BISNIS STIE IBBI . Volume 19 No.1 Januari 2013 . ISSN 1858-3199*
- Griffin, Hill. 1995. *Customer Loyalty, How to Earn it How to Keep it*. Loxington: Books An Imprint of The Free Press.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan kasus- kasus pilihan..*Yogyakarta. CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Ishak, Asmai dan Zhafiri Lutfi. 2011. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15 No. 1, Januari 2011 55-66
- Jahroni. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan pada Bank Central Asia Tbk, Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Sektor Publik (JAMBSP, JAMBSP Vol. 5 No. 3 – Juni 2009: 235 – 249*

- Japarianto, Edwin. 2010. *Sikap Relatif dan Komitmen Jangka Panjang Konsumen Dalam Model Loyalitas: Studi Kasus pada PT. Garuda Citilink*, *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*, VOL. 5, NO. 1, April 2010: 14-21
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 13*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip, & Armstrong, Gary. 1991. *Principles of Marketing*, 5th ed., EngelwoodCliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode penelitian untuk penyusunan skripsi dan tesis* . Jakarta. Buana printing .
- Kusumawati, Andriani. 2011. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kasus Hypermart Malang Town Square (MATOS)* . *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern* . Vol. 3 No.1 Januari - Juni 2011 . ISSN 2085-0972
- Lau, G. and S. Lee. 1999. *Consumers' trust in a brand and link to brand loyalty*. *Journal of Market Focused Management*. 4. 341-70.
- Morgan, Robert dan Shelby D. Hunt. 1994. *The commitment –Trust of Relationship Marketing*, *Journal of Marketing*, Vol55, pp 20-38. WWW.emeraldinsight.com
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya* , *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136
- Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Exel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta. Pt Elex Media Komputindo
- Peter, J Paul & Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat.
- Purwoto, Agus. 2007. *Panduan laboratorium statistik inferensial*. Jakarta. Grasindo

Roslina. 2010. *Citra Merek :Dimensi ,Proses Pengembangan Serta Pengukurannya*, Jurnal bisnis dan manajemen ,Vol.6 No.3 , Bandar Lampung Mei 2010 : ISSN 1411 – 9366

Selnes, Fred. 1993. “*An Examination the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*”, *European Journal of Marketing*, vol. 27, no. 9, p.19-35.

Singarimbun, dan Efendi. 1995. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.

Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.

Sunarto.2000.*Anggaran Perusahaan*. Penerbit AMUS. Yogyakarta.

Suryani, Tatik . 2008. *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Tjahyadi ,Rully Arlan . 2006.*Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek :Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan –Merek*. *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No. 1, Nov 2006

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy.2007. *Strategi Pemasaran Edisi kedua*. Yogyakarta. Andi.

Wungow, Richie. 2013.*Kualitas layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan Hotel Rock Rand Manad*, *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.3 Juni 2013, Hal. 90-98.

Situs Internet

Ulunlampung.blogspot.com/2012/12/fokus-minat-beli-buku-di-lampungtinggi.html?m=1

Skripsi

Kurniawan, KetutHedi.2011.*Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Diagram Kartesius Di Toko Buku Fajar Agung Bandar Lampung*. Bandar Lampung. Informatics &Business Institute Darmajaya..

Setiawan, Tri Bandha, “ *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepatu Olahraga Nike (Studi Pada Pemain Tim Futsal Grup A Sunday League di Dome Arena Bandar Lampung Tahun 2010)*. Bandar Lampung Universitas Lampung.

Syaputra ,Adi.2013.*Pengaruh Faktor Psikologis Konsumen Terhadap Keputusan Membeli Air Minum Isi Ulang Di Kelurahan Kampung Baru (Survey masyarakat kampung baru)* . Bandar Lampung. Universitas Lampung .

Tesis

Harun, Haidir .2006.*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan produk telkom Flexi (Studi Kasus PT.Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang)*. Semarang .Universitas Diponegoro.

Sugihartono, Joko. 2009.*Analisis pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap loyalitas (Studi Kasus pada PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR, Sales Representative KabupatenGrobogan)*. Semarang. Universitas Diponegoro.

Atmaja, Ni Putu Cempaka Dharmadewi. 2011. ”*Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar*”. Denpasar. Universitas Udayana.