

DAFTAR PUSTAKA

- Daris, Azwar. (2016). Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Farmasi dan Etika. Tangerang. Duwo Okta.
- Dwi dan Febriana. (2010). "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan Bisnis & Birokrasi." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, nomor 2. Hlm 114-126.
- Ellys dan Nancy. (2008). " Analisis Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di Laundry 5asecc Surabaya." *Jurnal manajemen perhotelan*. Volume 4, nomor 2. Hlm 45-47.
- Febry dan Edy. (2012). " Analisis pengaruh kualitas pelayanan, haradan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di bengkel mobil rapiglass autoare Semarang." *Jurnal penelitian* Volume 1, Nomor 1. Hlm 120-159.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progran SPSS*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greg Joel dan James, Massie. (2014). " Pengaruh motivasi, persepsi harga dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen sepeda motor matic merek Yamaha Mio di kota Manado." *Jurnal EMBA*. Volume 2, nomor 3. Hlm 1463-1472.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta. Erlangga
- Griffin. (2009). *Prespektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Jakarta. Erlangga.
- Hamid, Abdul. (2007). *Buku Panduan Penulisan Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial*. Jakarta. UIN Syarif Hidayatullah.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Kotler Philip. (2005). Manajemen Pemasaran Jilid 1. Jakarta. PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. (2003). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Jakarta. PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. (2008). Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid satu. Edisi Keduabelas. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid Satu. Edisi Ketigabelas. Jakarta. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Salemba Empat.
- Mowen dan Minor. (2006). Perilaku Konsumen dan Perilaku Pemasaran. Jakarta. Bumi Aksara.
- Novita. (2015). "Pengaruh kualitas produk, pelayanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variable intervening." Jurnal ilmu dan Riset Pemasaran. Volume 4, nomor 5.
- Santoso, Slamet. (2015). Penelitian Kuantitatif. Ponorogo. UMPO Press.
- Schiffman dan Kanuk. (2004). Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh. Jakarta. Prentice Hall.
- Sugiyono . (2008). Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). Meodologi Penelitian Bisnis. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Yogyakarta. Andi.
- Zeithaml. V. A. Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1996). *The Behavior Consequences of Service Quality*. Journal Of Marketing, 60.

www.Google.co.id

www.Google.com