

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu, 2004, *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 2008. *Management Produksi dan Operasi*. Edisi Keempat. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Basu. S 2008. Loyalitas Pelanggan, Sebuah Kajian Konseptual. Sebagai Panduan bagi peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. 1999 Bo. 14. No. 3, 73-88
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty. Menumbuhkan & mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Handayani, Saryadi dan Nurseto, 2012. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Skripsi*. FISIP UNDIP. Semarang
- Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen, 2005, *Management Accounting*, Sixth Edition, Thomson Learning, United States of America.
- Horngren, Charles T., Srikant M. Datar, dan George Foster, 2004, *Cost Accounting*, 11th Edition, Pearson Education, United States of America.
- Kotker, P.2004. *Marketing Management : Analysis, Planning. Implementation and Control*. Prestice Hall. Inc Kotler (2008: 231). New Jersey
- Kotler P & Amstrong G., 2004. *Principle of Marketing*, 10th edition / International Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ketiga. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, Darmin. 2005. *Pointers Mengenai Kerangka Pengaturan Bagi Keuangan Mikro*. Gema PKM. Yogyakarta
- Parasuraman, A. Valerie A. Zeithmal, dkk. 2005. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol 49 (Fall 1985), 41-50
- Parasuraman, A., Bery, L.L. and Zeithaml, V.A. 2005. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, Vol.64 No.1, pp. 12-40
- Pradhana. 2015. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai intervening (studi kasus

pada Lunpia Mbak Lien Semarang). *Skripsi* Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang

Sadi. 2009. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan tahu bakso Ibu Pudji Ungaran-Semarang. *Skripsi*. Program Studi Magister Agribisnis. Program Pascasarjana. Universitas Diponegoro. Semarang

Schroeder, Richard G., Myrtle W. Clark, dan John M. Cathey 2007, *Financial Accounting Theory and Analysis: Text Reading and Cases*, 7th ed, John Wiley & Sons, Inc., New York.

Supriyono, R.A 2004, *Manajemen: Suatu Reformasi Pengelolaan Bisnis.*, Buku 1, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Penerbit Andy Yogyakarta.

Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Penerbit Asmara Books. Yogyakarta