

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 Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Handayani, Saryadi Dan Nurseto, 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Fisip Undip
- 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.
- Kotler, P.2004. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation And Control*. Prestice Hall. Inc Kotler (2008:231)

- Kotler P & Amstrong G., 2004. *Principle Of Marketing*, 10th Edition / International Edition, Prestice Hall, New Jersey
- Lupiyowadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, Darmin. 2005. *Pointers Mengenai Kerangka Pengaturan Bagi Keuangan Mikro*. Gema Pkm.
- Parasuraman, A. Velerie A. Zeithmal, Dkk. 2005. *A Conceptual Mode Of Service Quality And Its Implications For Future Research*. Dalam Journal Of Marketing. Vol 49 (Fall 1985), 41-50
- Parasuraman, A., Bery, L.L. And Zeithmal, 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 Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Lumpia Mbak Lien Semarang)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang
- Sadi. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji Ungaran Semarang*. Program Studi Magister Agribisnis. Program Pascasarjana. Universitas Diponegoro Semarang

Schroeder, Richard G., Myrtle W. Clark, Dan Jhon M. Cathey 2007, *Financial Accounting Theory And Analysis: Text Reading And Cases*, 7th Ed, Jhon 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.