

## DAFTAR PUSTAKA

- Agnanda, Friska dan Naili Farida, 2012, 'Pengaruh Nilai Pelanggan, Kesadaran Merek Dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkom Flexi', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, (online) Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Vol 1, No. 1 hal. 2, diposting pada 2012 Dari <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/857/832>.
- Artikata, *pengertian donatur*, diposting pada 12 Juli 2012 dari <http://www.artikata.com/arti-325580-donatur.html>
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta:Rineka Cipta, 2006
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Semarang:Universitas Diponegoro, 2005
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta:Erlangga, 2005
- Harsono, Titik Desi, *Perangkap Loyalitas Pelanggan: Sebuah Pemahaman Terhadap Noncomplainers Pada Seting Jasa*, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, 2009
- I.S, Meilia Nur, *Statistika Deskriptif dan Induktif*, Yogyakarta:Graha Ilmu, 2010
- Jefkins, Frank dan Daniel Yadin, *Publik Relation*, terj. Haris Munandar, Jakarta:Erlangga, 2004
- Kamus Bahasa Indonesia Online dari <http://kamusbahasaindonesia.org/citra>
- Kartajaya, Hermawan, *Boosting Loyalty Marketing Performance*, Bandung:Mizan Pustaka, 2007
- Kuncoro, Mudrajat, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta:Erlangga.
- Kurnia, Dani, 2012, Pengaruh Citra Restoran Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen, Universitas Pendidikan Indonesia, *Skripsi*, (online), dari repository.[upi.edu/operator/upload/s\\_mpp\\_0607514\\_chapter2.pdf](http://upi.edu/operator/upload/s_mpp_0607514_chapter2.pdf), 2012
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta:Salemba Empat, 2006

- Mardalis, Ahmad, Meraih Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.9 No.2, 2005
- Munir, Misbahul, *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Astra International Toyota Sales Operation Auto 2000 Waru Divisi Service Di Sidoarjo*, skripsi, program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. 2012
- Novitrianinggit, Prasita, “Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu simPATI (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Medan:Universitas Sumatera Utara, 2010.
- Partao, Zainal, 2010, *Apa Yang Dimaksud dengan Reputasi*, Blog, dari <http://zainalpartao.blogspot.com/2010/09/apa-yang-dimaksud-dengan-reputasi.html>, diposting pada tanggal september 2010
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2009
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Publik Relation & Media Komunikasi*, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2005
- Ruslan, Rosady, *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*, Jakarta:Ghalia Indonesia, 1994
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Yogyakarta:Graha Ilmu, 2006
- Simamora, Bilson, *Panduan Riset Administrasi*, Jakarta:SUN, 2004
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto,2003, *Dasar-Dasar public Relation*, Bandung:Remaja Rosdakarya, 2003
- Sugihartono, Joko, “Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR, Sales Representative Kabupaten Grobogan)”, *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang. 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung:Alfabeta, 2001
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung:Alfabeta, 2008

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung:Alfabet, 2010

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011

Sunarto, 2006, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Tabungan Britama Bri Kanca Kendal)”, *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas diponegoro Semarang.

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Malang:Bayumedia Publishing, 2006

Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta:Andi, 2005

Yuda, Hendra Sukma, “Pengaruh Kepercayaan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Transportasi Bus PT. Als Rute Medan-Padang”, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan, 2011

## BIODATA PENULIS

### MAHASISWI



Nama : Rif'atul Fauziah  
NIM : B04209053  
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 30 Oktober 1990  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Sawahan - Mojosari  
Mojokerto

### PENDIDIKAN FORMAL

No	Pendidikan	Sekolah/Kuliah	Tahun Lulus
1.	Taman Kanak-kanak	TK Al Baqiyatus Sholikhah Mojosari	1997
2.	Sekolah Dasar	SDN Sawahan Mojosari	2003
3.	Sekolah Menengah Pertama	SMPN 1 Ngoro Mojokerto	2006
4.	Sekolah Menengah Atas	SMAN 1 Mojosari Mojokerto	2009
5.	Perguruan Tinggi	IAIN Sunan Ampel Surabaya	2013