DAFTAR PUSTAKA

Adi Sismanto. 2006. *Analisis Pengaruh Orientasi Pembelajaran, Orientasi Pasar dan Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran*. Tesis. Universitas Diponegoro, Semarang.

Adi Wahyu Nugroho, Budi Sudaryanto. 2013. *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang.* DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013, Halaman 2

Agus Sitata. 2006 *Analisis Pengaruh Orientasi Strategik, Teknologi Informasi Pemasaran Terhadap Inovasi Produk dan Dampaknya Terhadap Pencapaian Keunggulan Bersaing (Studi Empiris Pada Industri Asuransi Di Jawa Tengah)*. Tesis. Universitas Diponegoro, Semarang.

Alma Buchari, 2004, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung.

Billy C Roring, Peggy A Mekel, Agus Supandi Soegoto. 2014. *Pencitraan Merk, Penetapan Harga Dan Inovasi Produk Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Membeli Mobil Toyota Avanza Di Kota Manado*. Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1225-1236

Cynthia Vanessa Djodjobo, Hendra N Tawas. 2014. *Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi Produk, dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran Usaha Nasi Kuning di Kota Manado*. Jurnal EMBA, Vol.2 No.3, September. Hal. 1214-1224. ISSN 2303-1174

Farida Jaspar. 2009. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Fasochah Harnoto. 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.* Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi - ISSN 0853 – 8778

Heri Setiawan. 2012. *Pengaruh Orientasi Pasar, Orientasi Teknologi danInovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Songket Skala Kecil di Kota Palembang*. Jurnal Orasi Bisnis Edisi ke-VIII, November. Hal. 12-19. ISSN: 2085-1375

Hurriyati Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Japarianto .2007. *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening, 34-42*

Owano,Lucy Atieno, Dr Ondiek Alala dan Dr Doouglas Musiega. 2014. *Relationship between Customer Service Innovation And Customer Satisfaction in the Banking Industry: A Case Study of Kenya Commercial Bank. 16 (6)*

Philip Kotler. (2000). Manajemen Pemasaran. PT. Prenhallindo, Jakarta.

Philip Kotler dan Keller. Kevin Lane.2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1& 2 edisi 12. Diterjemehkan oleh Bob sabran. Jakarta: Erlangga.

Putu Sukarmen, Andi Sularso dan Deasy Wulandari. 2013. *Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Gula Pasir Sebelas (GUPALAS) Pabrik Gula Semboro PTP Nusantara XI (Persero).* JEAM, Vol. XII No. 1. Hal. 64-78. ISSN: 1412-5366

Schiffman dan Kanuk. (2004). Perilaku Konsumen (edisi 7). Jakarta : Prentice Hall

Sensi Tribuana Dewi. (2006). *Analisis Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran (Studi Pada Industri Batik di Kota dan Kabupaten Pekalongan).* Tesis. Universitas Diponogoro, Semarang.

Sekaran U. (2003). *Research Methods for Business: A Skills Building Approach*. 4th Ed. New York: John Wiley & Sons Inc.

Sugiyono. 2005. *Statistik Untuk Penelitian. Bandung* : CV Alphabeta

——— . 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D.*Bandung : CV.Alphabeta

——— . 2011. *Statistik untuk Penelitian.* Bandung: CV. Alphabeta

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:CV Alpha beta

Suryana. 2011. Kewirausahaan, Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses. Jakarta: Salemba Empat.

Taufan Yunanda Ersa. 2013. *Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Siliwangi Semarang (Studi kasus*

pada konveksi CV. Labonita Makmur Raharjo, Kudus). Jurnal Ekonomi Manajemen UNNES

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif : Teori dan Aplikasinya*. Bandung : Fakultas Ekonomi UNIKOM.

Umi Narimawati, Linna, Ismawati, Sri Dewi, Anggadini. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Bekasi: Genesis

Yee,B.Y., dan Faziharudean, T.M. 2010. Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia. Journal of Electronic Banking Sistems. Vol. 20, No. 2, Page 1-21.