

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. (1997). *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Spektrum.
- Andayani, Dewi., Drs. I Made Nuridja, M.Pd. ., Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. (2014) Pengaruh Kesenangan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salon Agung di Kabupaten Gianyar Tahun 2013. *Jurnal Pendidikan Undiksha*. Vol.4 No.1
- Ghozali, Imam (2013) *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. 21. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Griffin, Jill. (2003) *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga.
- Hariri A.P, Afwan dan Putri Anindita A (2009) Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Siswa LBPP-LIA Malang. *Thesis*. Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.
- Hasibuan, Malayu. (2012) *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT Bumi.
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Perhiasan>
- Keiningham, Timothy., David Bejou. Gupta, S., Lehmann, D. R. & Stuart, J. A. (2004). Valuing customers. *Journal of Marketing Research*, vol. 41, no. 1
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2010) *Principles of Marketing*. Edisi 13. United. States of America: Pearson.
- \_\_\_\_\_ (2012) *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2010). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Priyatno, Duwi (2014) *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Andi. Yogyakarta
- Rivai, Veithzal. (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono (2006) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono(2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*.Bandung : Alfabeta

\_\_\_\_\_ (2013) *Metode Penelitian Manajemen*.Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy (2007) *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_ (2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang

Ukhwah, Baqiyatul (2013) Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Alfamart Kenteng-Purworejo. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.Universitas Muhammadiyah Purworejo. No.1