

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, W. (2010). *Panduan SPSS 17.0 Untuk Mengolah Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Beerli, A., Martin, J.D., & Quintana, A. (2004). A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Market. *European Journal of Marketing*. 38.
- Caruana, A., dan Msida. (2002). Effects of Service Quality And The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*. Vol. 36, 811-828.
- Elu, Balthasar. (2005). Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis&Birokrasi*. Vol. 13, No. 3 (September).
- Ghozali, Imam. (2008). *Aplikasi Analisis Multivariate Program dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gilbert, G.R. et.al. (2004). Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, hal. 18.
- Hair, J.F, Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Sixth Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi 2007. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Jusuf, Sienty. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kafe Green Leaf Terhadap Loyalitas Konsumen pada Tahun 2011*. Fakultas Ekonomi/ S-1Manajemen. Universitas Khatolik Parahyangan, Bandung.
- Kartono. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Bisnis & Manajemen*. Vol. 5, No. 2, hal.183-196.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009). 13th edition. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

- Sarwono, Jonathan. (2007). *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, Uma. (2011). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Situngkir, Faber B.P. (2011). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada AJB BumiPutera 1912 Cabang Balige*. Fakultas Ekonomi/S-1 Manajemen. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis (Cetakan Keenam)*. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang. (2008). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Medpress.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Banyumedia. Malang.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi offset.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, hal. 60.
- Zeithaml, V.A., Mary, J.B., Dwayne D.Gremler. (2006). 4th edition. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Boston: Mc Graw-Hill.