

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulistiyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta Febrina, 2010, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan” ,Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi , Vol.17 No.2, p 114-126.
- Engel, J, R. Blackwell dan P. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen (Terjemahan)*.Jilid I dan II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Evan dan Berman. 1982. *Essential of Marketing*. Mc Milan Publishing Co, New York.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*.Jakarta: Erlangga.
- Gummesson, E., Gronroos, C., (1988). *Quality of Services: Lessons From the Product Sector*. In: Surprenant, C. (Ed.), *Add Value to Your Service*. American Marketing Association, Chicago.
- Griffin, L. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Hair, J., F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5<sup>th</sup> Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Jogiyanto, H., M. (2007). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2003, Edisi ke-11, *Manajemen Pemasaran*, Upper Sadle River, New Jersey USA: Perason Education, Inc
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid II. Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lovelock, Christoper .(2001).4<sup>th</sup> edition. *Service Marketing :People, Technology, Strategy*. New Jersey : Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mulyadi, San San, 2012, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Salon Anata Bandung". Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Kristen Maranatha Bandung
- Mowen, Jhon C, and Michael Minor. (2002), "*Perilaku Konsumen*", Edisi Bahasa Indonesia, terjemahan Lina Salim.
- Neuman, W., L. (2000). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*, 4<sup>th</sup> Edition. Needham Heights.
- Peter J.P dan OC, Jerry C. (1999). *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49.
- Parasuraman, A, (1996). "Reflections on Gaining Competitive Advantage Through Nilai pelanggan," *Journal of The Academy of Marketing Science*, vol.25, No.2, p.154-161.
- Sekaran, Uma. 2006. 4<sup>th</sup> Edition. *Research Methods For Business : Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Edisi 1)*. Jakarta : Salemba Empat
- Schiffman, Leon. G dan Kanuk. 1994. *Consumer Behaviour Fifth Edition*. Prentice Hall. New Jersey
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto, S.E., M.Si. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta:C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. (2004). Edisi Ke-empat. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandi. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Satu, Bayu Media Publishing : Malang
- [http://www.blitzmegaplex.com/en/about\\_blitz.php](http://www.blitzmegaplex.com/en/about_blitz.php) pada tanggal 28 September 2012.
- [http://vibizlearning.com/new/knowledge/pentingnya\\_loyalitas\\_konsumen](http://vibizlearning.com/new/knowledge/pentingnya_loyalitas_konsumen) pada tanggal 22 Oktober 2012