

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Benefit. Volume 9. No.2.
- Amir, M. Taufiq. (2005). *Dinamika Pemasaran*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Atmawati, Rustika. & Wahyudin, M (2001). *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departtemen Store di Solo Grand Mall*. Surakarta 67102.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. (1997). “*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*”. Usahawan, No.5
- Bahar, T., Ofyar, dan Tamin, Z. (2010). *Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pengguna Ojek Sepeda Motor*. Majalah Ilmiah “MEKTEK” Th. XII NO. 2 Mei.
- Bennett, R. dan Rundle-Tiele, S. (2004). *Customer satisfaction should not be the only goal. The Journal of Services Marketing*.
- Caruana, A. (2002). *Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. European Journal of Marketing*.
- Dharmayanti, Diah. (2006). *Analisis dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah*. Volume 1. No 1. Jurnal Managemen Pemasaran.
- Engel, James F., Roger. D. Blackwell, & Miniard, Paul. W. (1990). *Consumer Behavior*. Alih Bahasa, F.X. Budiyanto, Binarupa Aksara. Jakarta.
- Ferdinand, A. (2000), *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Giese, J.L. and J.A. Cote (2000), “*Defining Consumer Satisfaction*”, *Academy of Marketing Science Review*.

- Ghozali, I. (2001). *Analisis Multivanate dengan program SPSS*. Edisi ke 2. Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar* : Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J., F. et al. (2006). *Multivariate Data Analysis*, Sixth Edition. Pearson Education, Inc. New Jersey. United State of America.
- Handi, Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Hasan, Ali. (2009). *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- I-Ming Wang & Chich-Jen Shieh. *The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction : The Example Of CJCU Library*. Journal of Information & Optimization Sciences Vol. 27 (2006), No. 1, pp. 193-209.
- Jogiyanto. (2010). *Metodelogi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. BPFE, Yogyakarta.
- Koentjaraningrat. (1991). *MetodeMetode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Phillip, (2000) “*Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, P. (2003), *Marketing Management*, 11th ed., New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks
- Lovelock, Christopher H., (2001). *Services Mareketing; People, Technology, Stratgy. Fourth Edition (International Edition). United States of America: Prentice Hall*.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright, (2007), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.

- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution. (2004). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M., (2005), "*Total Quality Management*", PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V., (1988), "*SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40.
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. (2002). *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York.
- Payne, Adrian. (2001). *Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Andi and Pearson Education.
- Priyatno, Dwi. (2008). *Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*, Mediakom.
- Rahayu, Sri. (2005). *SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran*. Bandung. Alfabeta.
- Ramdan, Asep. (2008). "*Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen*".
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rina Endriyani. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Inti dan Pelayanan Periferal terhadap kesan Positif dan Implementasi kepada Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Demak*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar. (2004). *Consumer Behavior 8th edition*. Pearson Prentice Hall.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business : A Skill Building Approach 2nd Edition*, John Wiley and Son. New York.

- Subhash C. Jain (2007), *Essentials of Global Marketing*. South-Western College Publishing, USA.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cetakan ketigabelas. CV. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto, SE., M.Si., 2009. *Metode Riset Bisnis*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Sukmawati, K. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*. Fakultas Ekonomi. Jurusan Manajemen. Universitas Gunadarma.
- Thamrin, Abdullah. (2003). *Manajemen Produksi dan Industri Kecil*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Tjiptono, Fandy. (1997), *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen jasa*, Edisi Pertama. Andi offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayu Media Publishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy. (2006), *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Wayan Arya Paramarta. (2008). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*”. Jurnal Forum Manajemen Vol 6 (Nomor 2, Tahun 2008).
- Widjaja, Amin. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu* : Jakarta Rineka Cipta.
- Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc.
- Yasa, I.K. (2009). *Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan: Studi pada hotel Wakadiume Ubud Bali*. Sarathi, Vol.16. No.1.

Zeithaml, VA. Bitner MJ. (1996). *Delivering and Performing Service. Part Five. Service Marketing International Ed.*, The McGraw-Hill Inc.

Zeithaml, Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2002). *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.

Zeithaml, Valarie A and Bitner, M.J. (2003). *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.