

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin dan Mahimin. 2001. Menciptakan Total Kepuasan Pelanggan Melalui Penggunaan “*Quality Function Deployment*” Pada Agribisnis Sayuran. *Jurnal Teknologi dan Industri Pangan*, 12 (2), 147-155.
- Agus Sulistiyono, 2006, *Hotel dan Penyelenggaraannya*, Jakarta; Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia
- Anderson, Eugene W., Claes Fornell, dan Donald R. Lehmann (1994), “*Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability : Finding from Sweden*”, *Journal of Marketing*, Vol. 58, p.53-66.
- Andreassen, Tor Wallin & Lindestad, Bodil. 1998. Customer Loyalty and Complex Services: the impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customer with varying degrees of service expertise. *International Journal of Services Industry Management*, Vol. 9 No. 1, pp. 7 – 23.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barlow, Janelle and Dianna Moul. 2000. *Emotional Value: Creating Strong Bonds with Customers*. Berrett – Koehler Publishers, Inc., San Francisco.
- Bowen, J.T., & Chen, S.L., 2001, The Relationship between Customer Loyalty and Customer Satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol.13.
- Crosby dan Taylor (1983), *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3. Pp. 73-88.
- Dharmamesta, Basu Swastha. 1999. “*Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi peneliti*”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol. 14, No. 3, 1999, hal. 73-88.
- Edwin Japarianto, 2007, *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening*, 34-42.
- 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Evans, Joel R and Laskin, Richard L, 1994, "The Relationship Marketing Process: A Conceptualization and Application," *Industrial Marketing Management* 23, 439-452.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate* dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, L. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Gronroos, C. 1988. "Service Quality: the six criteria of good perceived SQ." *Review of Business* 9 (3): 10-13.
- Hair, J., F. et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Handi Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- 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. 4th 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.
- Nancy Veronica dan Thomas Kaihatu, 2008, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya". *Jurnal Manajemen Perhotelan*, vol. 4, No. 2, September 2008: 45-57
- Neuman, W., L. 2000. *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*, 4th Edition. Needham Heights.
- 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A, Zeithaml 1996. "Reflections on Gaining Competitive Advantage Through Nilai pelanggan," Journal of The Academy of Marketing Science, vol.25, No.2, p.154-161.
- Peter, Paul. J and Olson, C. Jerry. 1999. Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Cetakan Keempat. Jilid-1. Erlangga, Jakarta.
- Rizan, Mohammad dan Harun Arrasyid. 2010. Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan, serta pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi.
- Schiffman, Leon. G dan Kanuk. 1994. *Consumer Behaviour Fifth Edition*. Prentice Hall. New Jersey.
- Sekaran, Uma. 2006. 4th Edition. *Research Methods For Business : Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Edisi 1)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Selnes, F., 1993. "An Examination of Effect of Pruduct Performance on Brand Reputation, Satisfacation and Loyalty", *European Journal of Marketing*, Vol. 27, No. 9, pg. 19.
- 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, Fandy, 1998, *Strategy Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2004. Edisi Ke-empat. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Satu, Bayu Media Publishing : Malang.
- Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Widyawati 2003. " Respon Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Mutu Produk Dan Pelayanan Pada Food Court (PUJASERA) Di Lingkungan Kampus IPB Dermaga". Skripsi di publikasikan Universitas Pertanian Bogor.
- Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta.