

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, I. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. (Persero) Angkasa Pura I Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*. Magister Manajemen. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Aryani, D. dan Rosinta, F. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2)Mei-Agustus, hal.114-126.
- Desanto W, R. (2008). *Konsumen Terhadap Intensi Hunian Ulang Hotel Merdeka Madiun*. Laporan Akhir Penelitian Politeknik, Madiun.
- Dutka, A. (1994), *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*, NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Fajrianti dan Farrah, Z. (2005). *Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas Konsumen*. 7(3)Desember.
- Giddens, Nancy & Hofmann, Amanda. 2002. Brand Loyalty. (online) <http://www.extension.iastate.edu/agdm/> wholefarm. diakses 11 Februari 2005
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Andi: Yogyakarta.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehellindo. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manullang, I. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Pt. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*.

Tesis Pascasarjana (S2). Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Sumatera Utara, Medan.

Musanto, T. (2004). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 6(2)September, hal.123-136.

Payne, A. (2000). *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi

Radji.D.L. (2009). *Hubungan Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, X(1)Maret, hal.17-34.

Sadi. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji, Ungaran-Semarang*. Tesis Pascasarjana (S2). Program Studi Magister Agribisnis Universitas Diponegoro, Semarang.

Samuel, H. dan Foedjiawati. (2005). *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 1, Maret 2005 : 74-82.
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/viewFile/16133/16125>

Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business*. Salemba empat. Jakarta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*, edisi pertama, Yogyakarta: Andi.

http://repository.upi.edu/operator/upload/s_d5451_055343_chapter3.pdf

http://repository.upi.edu/operator/upload/s_d5451_055343_chapter4.pdf