

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker A. David, 1996. *Manajemen Equitas Merek*. Spectrum Mitra, Jakarta.
- Farhady, H and Hatch, E. (1981). *Research Design and Statistics for Applied Linguistics*. Newbury House Publisher, University of California. Los Angeles. Newbury House Publisher
- Feigenbaum, Armand V. (1986). *Total Service Company*. Mc Graw Hill Book Co, Singapore
- Ghazali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. (1995), *Customer Loyalty*. Lenixton Books, United States of America.
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hair, F.Joseph et.al. (1998). *Mutivariate Data Analysis*. Prentice Hall. New Jersey.
- Hasan, Ali. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit CV. Alfabet. Bandung
- Iqbal, Hasan. (2002). *Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Cetakan pertama. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kinncar, T.C., Bernhardt, K.L., & krentler, K. A. (1995). *Principles of marketing (4ed)*. Happercollins, New York.
- Kotler,Philip. (1997), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, Penerbit PT Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Amstrong. (2001). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. PT INDEKS Kelompok GRAMEDIA, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nugroho, Agung. (2005). *Strategi Jitu memilih Metode Statistic Penelitian dengan SPSS*, Andi Jogyakarta.

Oliver, R.L. (1997), *Satisfaction: Abehaviour Perspective on Customer*, Boston : Harvard Business School Press.

Priyatno, Dwi. (2008). *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Mediakom. Yogyakarta.

Ridwan. (2003). *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Alfabeta, Bandung.

Sekaran, Uma. (2003). *Research Methods For Business: A Skil-Building Approach, 3<sup>rd</sup> Ed.* John Wiley & Sons: Inc

Shellyana dan Dharmmesta, B.S. 2002, *Pengaruh ketidakpuasan konsumen*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.

Sudarminto. (2002). *Kiat Meningkatkan Naluri Menjual Jasa, Teori & Praktek*, Jakarta

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Glia Indonesia Anggota IKAPI, Bogor.

Tjiptono, Fandy, 1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J&J Learning. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, (2005). *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Bayu Media Publishing, Malang.

Tjiptono, Fandy, (2006). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.