

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* : Alfabeta Edisi Revisi, Bandung.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* : Alfabeta, Bandung.
- Barsky. J. (1992). “*Customer Satisfaction in the Hotel Industry*” : *Measurement and Meaning*, cornell H. R. A, Quarterly, Vol. 7. p. 20-41.
- Berry, L., Zeithaml, V., Parasuraman, A. (1990). “*The Service Quality Puzzle*” : Business Horizons.
- Engel, James F, Ronger D, Blakwell, and Paul W, Miniard. (1995). “*Consumer Behavior*” : Dreyden Press, International Edition, Fort Wort.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. (1995). “*Customer Loyalty, How to Earn it How to Keep it*” : Books An Imprint of the Free Press, Loxington.
- Griffin, Jill. (2005). “*Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*” : Erlangga, Jakarta.
- Gronroos, C. (2000). “*Service Management and Marketing (A Customer Relationship Management Approach)*” : Chichester, John Wiley and Sons, Ltd, 2nd edition.
- Hair, J.F., et. al. (2006). “*Multivariate Data Analysis*” : Pearson Education, Inc, Sixth Edition, New Jersey USA.
- Hasan, Ali. (2008). “*Marketing*” : MedPress, Yogyakarta.
- Hasan, I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasi* : Gahlia Indonesia p. 260, Jakarta.
- Heskett, J.L., Sasser, W.E., & Sclesinger, L.A. (1997). “*The Service Profit Chain, How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Value*” : The Fire Press, New York.

- Jogiyanto, H.M. (2007). *Metode Penelitian Bisnis (Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman)* : BPFE, Yogyakarta.
- Kotler. Philip. (2000). *“Marketing Management”* : Prentice-Hall, New Jersey, The Millenium Edition.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran* : Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2008). *Manajemen Pemasaran* : PT. Indeks, Jilid 1, Edisi 12.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM.* Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lamb Charles W., dan Joseph F. Hair, dan Carl Mc Daniel. (2001). *Pemasaran* : Salemba Empat, Edisi Pertama, Jakarta.
- Littlejohn, Stephen W. (2005). *“Theories of Human Communication”* : Charles E. Merrill Publishing Company, p. 381-382, Columbus - Ohio.
- Lovelock, Christopher H. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)* : PT. Indeks, Jakarta.
- Maholtra, K. (1996). *“Marketing Research”* : Prentice-Hall International, Second Edition, USA.
- McCarthy, E. Jerome & William D. Perreault. (1993). *Dasar-dasar Pemasaran* : Erlangga, Edisi Kelima, Jakarta.
- Moh., Nazir. (1999). *Metode Penelitian* : Ghalia Indonesia, Cetakan Ketiga, Jakarta.
- Musanto, Trisno. (2004). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya* : Journal of Marketing.
- Oliver, Richard L. (1998). *“Whence Customer Loyalty”* : Journal of Marketing, Vol 63.
- Oliver, R.L. (1999). *“Whence Customer Loyalty”* : Journal of Marketing, Special Issue.
- Payne, Andrian. (2000). *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono : Andi Offset, Edisi 1, Cetakan pertama, Yogyakarta.

- Prof., Dr., M.A.S., Chourmain, Imam. (2008). *Acuan Normatif Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi* : Al-Haraman Publishing House, Jakarta.
- Ratminto dan Winarsi, Apik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan* : Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Saladin, Djaslim. (2002). *Manajemen Pemasaran* : Linda Karya, Jakarta.
- Schneider, B., White, S.S., & Paul, M.C. (1998). "Linking Service Climate and Customer Perceptions of Service Quality" : Test of a Causal Model, *Journal of Applied Psychology*, p. 150-163.
- Sekaran, Uma. (2000). "Research Methods for Business (A Skill Building Approach)" : John Wiley & Sons, Inc, Third Edition, America.
- Sekaran, Uma. (2003). "Research Methods For Business (A Skill Building Approach)" : John Wiley and Sons Inc., 4th edition, New York.
- Storbacka, K., Strandvik, T., & Gronroos, C. (1994). "Managing Customer Relationships for profit" : The Dynamics of Relationships Quality, *International Journal of Service Industry Management*, p. 21-38.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. (2002). *Riset Pemasaran (Konsep dan Aplikasi dengan SPSS)* : PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugandini, Dyah. (2003). *Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan (Studi pada Hotel berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)* : Wahana, Vol. 6, no.2, p. 181-200.
- Sugiyono. (2004). *Statistika Untuk Penelitian* : CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian* : CV Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis* : Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa* : Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran* : Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. (2000). *Strategi Bisnis Moderen* : Andi Offset, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran* : Andi Offset, Edisi Kedua, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa* : Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran* : Andy Offset, Edisi Kedua, Yogyakarta.
- Utomo, Priyanto Doyo. (2006). *Analisis Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*, Thesis : Universitas Gadjah Mada.
- Senjaya, Kelvin. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Digital Printing Pixel* : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung, 2010 (Skripsi Tidak Dipublikasikan).