

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. (1991), *Managing Brand Equity*, San Francisco: Free Press
- Astawa, K. I. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pada Niat Beli Ulang di Hotel Inna Kuta Beach. *Sarathi*, vol 16 ,no 2.
- Barnett, V. and Lewis, T. (1994). 3rd edition. *Outliers in Statistical Data*. John Wiley & Sons.
- Ferdinand, Augusty. (2002). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, Edisi kedua, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS19*. Semarang: BPUNDIP
- Hair, Jr., J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998). 5<sup>th</sup> Edition. *Multivariate Data Analysis*, New Jersey : Prentice-Hall International, Inc.
- Hawkins, Del I., Roger J. Best, and Kenneth A. Coney. (1998). *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*, Irwin/McGraw-Hill.
- Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta : BPFE.
- Kinney, T.C., and Taylor, J. R. (1988). Edisi ketiga, *Riset Pemasaran*, Jakarta : Erlangga
- Kotler, P. (2000). 9<sup>th</sup> Edition. *Marketing Management*, New Jersey, USA: Prentice Hall Inc.

- Kotler, P. (2003). 11<sup>th</sup> Edition. *Marketing Management*. Engelwoods Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Internasional Edition, Inc.
- Kotler, P., and Amstrong, G. (2004). 10<sup>th</sup> Edition .*Principles of Marketing*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Kotler, P., and Keller, K. L. (2006). 12<sup>th</sup> Edition. *Marketing Management*. Upper Sadle, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Paramarta, W. A. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar. *Forum manajemen*, 6 (2).
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry, & Valerie A. Zeithaml. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Consumer Perception & Expectation*. New York: The Free Press.
- Santoso, Singgih. (2003). Statistika deskriptif: konsep dan aplikasi dengan MS excel dan SPSS. Yogyakarta. CV. Andy
- Sari, Anggun. (2011). *Pengaruh Dimensi Customer relationship marketing terhadap Customer Retention*. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Sarwono, Jonathan. (2005). *Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*, Jogjakarta : CV. Andi Offset.
- Sciffman. Leon. G., Kanuk, Leslie Lazar. (2000). 7<sup>th</sup> Edition. *Consumer Behaviour*, New Jersey : Prentice Hall International Edition, Inc.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta.

Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : CV. Andy Offset.

Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : CV. Andy.

Tjiptono, F., dan Santoso S. (2001). *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. (2000). 2<sup>nd</sup> Edition. *Service Marketing*, McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. (2002). 3<sup>th</sup> Edition. *Service Marketing*, McGraw-Hill