

DAFTAR PUSTAKA

- Zeithaml, A. V., Berry. L. L., & Parasuraman, A. (1996, April). *Journal of Marketing*, (60), pp.
- Lupiyoadi, Rambat, (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Oliver, R.L. (1999). “ *Whence Consumer Loyalty ?* “. *Journal of Marketing*, vol. 63 (Special Issue), pp.33 - 34.
- Alma, Buchari, (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Chandra, Gregorius, (2002). *Strategi dan Program Pemasaran*. Edisi 1. Penerbit Andi Yogyakarta.
- D’Eglideo, F., “*The Service Era: Leadership in Global Environment*“. Productivity Press, Cambridge, MA, 1990.
- Griffin, Jill, (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi revisi dan terbaru Bahasa Indonesia, Penerbit Erlangga
- Hanrahan, Timothy. (1999). “*Pride Isn't Everything: Companies Scramble to Make Sure Customer Service Doesn't Get Lost in Cyberspace*“. Wall Street Journal, July 12, p. R20.
- Hasan, M, Iqbal (2005). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kasmir, S.E., M.M, (2005). *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, (2001). *Dasar-dasar Pemasaran*. diterjemahkan oleh Drs. Alexander Sindoro, Edisi Indonesia, Jilid 2, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, (1997). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Revisi, Jilid 1, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Phillip, (2000). *Manajemen Pemasaran*. alih bahasa Hendra Teguh, S.E, AK, Ronny A. Rusli, S.E, AK, dan Drs. Benjamin Molan, Edisi ke sepuluh, Penerbit Salemba, Jakarta.

- Kotler Phillip, Swee Hoon Ang, dkk., (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Penerbit Andy Yogyakarta.
- Lovelock, C. H, (1996). *Service marketing*, (3rd edn), New Jersey: Upper Saddle River.
- Rangkuti, Freddy (2003). *Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Reichheld, F. F., and P. Schefter. . *E-Loyalty: Your Secret Weapon on the Web*. Harvard Business Review (78:4), 2000, pp. 105-113.
- Saladin, Djaslim (2004). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian)*. Penerbit Linda Karya, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, (1995) . *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, (2007). *Service Quality & Satisfaction*. Penerbit Andy Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (1997). *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andy Yogyakarta.
- Valarie A Zeithaml, A Parasuraman, Arvind Malhotra. *Academy of Marketing Science*. Journal. Greenvale: Fall 2002, Vol. 30.