

DAFTAR PUSTAKA

- Cannon, Joseph P., Perreault, Jr. William D., McCarthy, E. Jerome. (2008). *Pemasaran Dasar : Pendekatan Manajerial Global*. Edisi Keenam Belas. Salemba Empat. Jakarta.
- Dean, Alison M. (2007). The Impact of the Customer Orientation of Call Center Employees on Customer's Affective Commitment and Loyalty. *Journal of Service Research*, hal 161-173.
- Foster, Bob. (2008). *Manajemen Ritel*. Edisi Pertama. Alfabeta. Bandung.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan IV. BPFE-YOGYAKARTA. Yogyakarta.
- Griffin, J. (1995). *Customer Loyalty*. United States Of America : Lexinton Books.
- Hasan, Iqbal. M. (2002). *Pokok-pokok Materi Statistika 1*. Edisi Kedua. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasan, Iqbal. M. (2002). *Pokok-pokok Materi Statistika 2*. Edisi Kedua. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- H. M., Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Pertama. BPFE-YOGYAKARTA. Yogyakarta.
- Japariyanto, Edwin, Laksmono, Poppy, Khomariyah, Nur Ainy. (2007). Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit

Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, hal 34-42.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management : Analysis, Planing, Implementation and Control*. 8th Edition. Prentice Hall International. Inc. New Jersey.

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pamasaran*. Edisi Kesebelas. Indeks. Jakarta.

Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT Prenhallindo. Jakarta.

Kotler, Philip, Amstrong, Gary. (1999). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Dialihkan oleh Sihombing, Damos. Edisi VIII. Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Indeks. Jakarta.

Lovelock, C.H. (1996). *Service Marketing*. 3th Edition. Upper Saddle River. New Jersey.

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta.

Ma'ruf, Hendri. (2005). *Manajemen Ritel*. Edisi Pertama. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Saladin, Djaslim. (2004). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pelaksanaan Dan Pengendalian*. Edisi Ketiga. Linda Karya. Bandung.

- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*. 3rd Edition. John Wiley And Sons, Inc. New York.
- Stanton, J. (1993). *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Erlangga. Jakarta.
- Marko. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Texas Fried Chicken Bandung*. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Andi Offset. Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie. A, Mary J. Bitner. (2000). *Service Marketing*. 2nd Edition. Mc Graw Hill. USA.
- Zeithaml, Valerie. A, Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1996). *Journal of Marketing*.
- Zeithaml, Valerie. (2000). Measuring The Quality of Relationship in Customer Service : An Empirical Study. *Journal of Marketing*.