

DAFTAR PUSTAKA

- Brady, M.K> and Cronin, J.J. (2001). *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality* : A hierarchical approach. *Journal of Marketing* 65 (7, 34-39.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty How to eatn it, how to keep it I*. Kenctucky: Mc Graw Hill.
- (2003) *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga
- Hasan. Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA.
- Joewono, H. H., Sanusi, B., and Tanjung, N. (2003). *Jangan Sekedar Servis*. Surabaya: PT. Intisari Mediatama.
- Jogiyanto. H.M. (2004) *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. BPFE. Yogyakarta
- Kartajaya, Hermawan. (2006). *Marketing Klasik Indonesia*. Edisi Anniversary. Bandung : PT Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip, (1994). *Marketing Manajemen, Analysis, Planning, Implementation and Control*, (eight Edition), Internasional Edition, Englewood Cliffs, News Jersey: Prentice Hall Inc.
- (2000), *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*, (8th edn), New Jersey: Prentice Hall International.Inc.

- (2005). *Menejemen Pemasaran: Alih Bahasa Benyamin Molan* : Penyunting, Bambang Sarwiji. Indek. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktik, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Martin, W. (2001). *Quality Service What Every Hospitality Manajer Needs to Know*: New Jersey, USA: Prentice Hall.
- Nasution, M. Nur. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Reid, R. D., and Bojanic, D.C. (2001). *Hospitaly Marketing Management*(8rd ed). New York : John Wiley and Sons. Inc.
- Sulastiyono, Agus. (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Cetakan ke satu. Bndung: ALFABETA
- Sugiarto, Endar. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sunarto. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc.
- .Schneider, B. and White, S.S. (2004). *Service Quality : Research Perspectives*. Seattle : Sage Publication.
- Sugiyono (2005), *Metode penelitian bisnis*, (cetakan ke 3), Bandung: CV.ALFABETA
- Suliyanto, (2006). *Metode Riset Bisnis*. Edisi I. CV andi Ofeset. Yogyakarta

Tandjung, J.W. (2004). *Marketing Management. Pendekatan Pada Nilai-Nilai pelanggan*. Edisi Kedua. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandi. (2004). Edisi Ke-empat. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.

(2005). *Service, Quality and satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit ANDI..

Zeithaml, A. V., Berry. L. L., & Parasuraman, A. (1996, April). *Journal of Marketing*, (60), pp. 41-46.

.

.