

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid kedua*, Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi kesebelas, Jilid kedua*, Jakarta: Indeks
- Foster, Bob. (2008). *Manajemen Ritel*. Edisi Pertama. Bandung : Alfabeta.
- Hasan, Iqbal.M.(2002). *Pokok-pokok materi statistika 1*. Edisi kedua. PT Bumi Aksara. Jakarta
- H. M., Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Edisi Pertama Yogyakarta : BPF-YOGYAKARTA.
- Stanton, William J. 1993. *Prinsip Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner. 2003. *Services Marketing*. New York: Mc Graw Hill
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Irawan, Wijaya Faried, Sudjoni. M.N. 1996. *Pemasaran Prinsip dan Kasus, Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPF
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid kesatu*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Lamb, Charles.W, Joseph F. Hair, Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran, Jilid kesatu*. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Christopher, Lauren, Wright. 2002. *Principles of Service Marketing And Management*. New Jersey: Prentice Hall

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*.

Yogyakarta: ANDI

Widyaningtyas, Richa. 2010. *faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas serta dampaknya pada kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kereta api harina (studi pada pt. kereta api indonesia daop iv semarang)*.

<http://ebookbrowse.com/skripsi-richa-widyaningtyas-pdf-d53839814>

Jurnal manajemen dan kewirausahaan, vol. 9, no. 1, maret 2007: 73-81,

<http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=MAN>

Yan. Benny. (2007). *Pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan*.

<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/11303>

Yudhy. Ferry. (2004). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera)*,

www.gunadarma.ac.id/library/articles/.../Artikel_91205169.pdf

Menanti Sebuah Kepastian Marketing

[.http://cimolz.student.umm.ac.id/category/pemasaran/](http://cimolz.student.umm.ac.id/category/pemasaran/)

Setyorini, Winarti.(2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota Di Pangkalan Bun*. <http://ebookbrowse.com/timang-setyorini-pdf-d72067565>

Sinaga ,Partua. 2010. *analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada warnet chamber semarang)* . <http://eprints.undip.ac.id/26970/>

Palilati, Alida. Cara Mengelola Perusahaan Jasa (http://www.pascaunhas.net/jurnal_pdf/an_1_2/alida-2.pdf)

Nova.S. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (http://www.vibiznews.com/1new.journal_last.php?id=9&sub=journal&month=agustus&tahun=2007&page=service)

Wijayanti. Ari. *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. <http://eprints.undip.ac.id/5708/>