

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan keenam, Alfabeta, Bandung.
- Arief Subiyantoro & F.X.Suwarto.2006 “Metode dan Teknik Penelitian Sosial”. Juli.Andi Yogyakarta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods (9th ed.)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Elu, Balthasar. 2005. Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 13, No. 3 (September).
- Engel, James f., david t. KoUat, and roger d. Blackwell, and paul w. Miniard, 2001 perilaku konsumen, jilid 1. alih bahasa oleh fx budiyanto, binarupa aksara, Jakarta.
- Fornell, Claes.1992. *A National Customer Loyalty: Toward and Integrated Conceptual Framework. Journal of Academi of Marketing Science*, Vol. 22 no 2.
- Ghozali.,Imam. 2012. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Gremler, D.D. and Brown, S.W.1997, “ *Word-of-mouth communication and consumer loyalty to service providers*”, in Achorol, R. and Mitchell, A. (Eds), *AMA Summer Educators’ Conference Proceedings: Enchancing Knowledge Development in Marketing*, American Marketing Association, Chicago, II,pp.331-2
- Hair, J., W. Black, et al., 2006. *Multivariate Data Analysis*, New Jersey: Prentice Hall.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta ; PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kandampully, J, & Suhartono D. 2000. *Customer Loyalty in the Hotel Industries: the Role of Customer Satisfaction and Image*.*International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol 12, Issue 6.
- Karnelly Okta.2010. Hubungan Antara Pemasaran Jasa dan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.*Jurnal Aplikasi Bisnis* no1 volume1.Okttober.Riau
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.) (Benyamin Molan, Penerjemah)*. Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, P., And, S. H., Leong, S. M., & Tan, C.T. 2005. *Marketing Management: An Asian Persepctive*. Prentice Hall.
- Lee, D.R. 1987. Why Some Succeed Where Others Fail. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 28.
- Lupiyoadi, Rambat 2001. *Managemen Pemasaran Jasa*, Salemba 4, Jakarta.
- Moh. Nazir. Ph.D, 2005 : 271, *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Muderajat, Kuncoro. 2001. *Metode Peneliitian Kuantitatif*. Yogyakarta:UPP AMP YKPM.
- Mustafa, Hasan. 2000. Teknik Sampling_pdf. [Http://www.4skripsi.com/metodologi-penelitian/teknik-sampling.html](http://www.4skripsi.com/metodologi-penelitian/teknik-sampling.html). (Diakses pada tanggal 10 Januari 2014)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications for Future Research*. *The Journal of Marketing*, 49.
- Ruslan. 2008.*Metodologi Penelitian edisi 4*. Penerbit: PT. Gramedia Pustaka.
- Sarwono, J. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sekaran, Uma.2006. *Metodologi Penelitian untuk bisnis, Edisi4, buku 1*, Jakarta: Salemba Empat.
- Selnes, Fred.1993. "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction, and Loyalty". *Eropean Journal of Marketing, Vol.27,no 9*.
- Siregar, S.P. 2004. *Analisis Kepuasan Para Anggota terhadap Program Loyalitas Astraworld*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, tidak diterbitkan.
- Subroto, Budiarto dan Nasution, Dolly Suntajaya. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Management Usahawan Lembaga Management FE UI.Jakarta.
- Sugiama,A. Gima.2008, *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*, Edisi pertama, Guardaya Intimarta, Bandung
- Sugiyono.2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Penerbit: CV. Alfabeta
- Tjiptono, 2001, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J&J Learning.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*,