

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. 2004. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Bob, Foster. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hill, Nigels. 1996. *Hand book of Costumer Satisfaction Measurement*. Hampshire. England: Gower Publishing Limited
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Marketing Management*. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi millennium. Jakarta :Prenhallindo
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. Jilid kedua*. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Millenium Edition North Western University New Jersey. Prentice Hall Inc
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi kesebelas. Jilid kedua*, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid kesatu*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Kesatu*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Levitt, Theodore 1987. *Imajinasi Pemasaran*, Ed. Revisi. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher, Lauren, Wright. 2002. *Principles of Service Marketing And Management*. New Jersey: Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sulastiyono, Agus. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Pertama, Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi kedua*. Yogyakarta

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas: Produk dan jasa*. Jakarta: Ekonisia

Yulianto, Daniel. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Skripsi tidak dipublikasikan

Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner. 2003. *Services Marketing*. New York: Mc Graw Hill