

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Ball, Donald, et all. (2004). *International Business: The Challenge Of Global Competition* 9th edition, McGraw-Hill Companies Inc., terjemahan Syahrizal Noor (2005). *Bisnis Internasional*, Jakarta: Salemba Empat.
- Belch, Gh & Belch,M.A (2007). *Advertising And Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective*,7ed . Mc Graw Hill.
- Boyd, Walker, Larreche (2000). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global*, Jakarta: Erlangga.
- Cooper, Donald R. & C. William Emory (1996). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Lima, Jakarta: Erlangga.
- Dean, Alison M. (2007). “*The Impact Of The Customer Orientation Of Call Center Employees On Customers Affective Commitment And Loyalty.*” *Journal of Service Research*, 10:161. (<http://jsr.sagepub.com>).
- Gohzali, Imam (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Tiga, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal (2002). *Pokok-Pokok Materi Statistik1*, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasan, Iqbal (2002). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Japarianto, Edwin., Poppy Laksmo., Nur Ainy Khomariyah. (2007). “*Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional*”, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3, No.1, Maret, 2007:34-42. (<http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartementId=hot/>)
- Kotler, Phillip (2005). *Marketing Management eleventh edition*, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc., terjemahan Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas*, Jilid satu, Jakarta: Indeks.
- Kotler, Phillip (2005). *Marketing Management eleventh edition*, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc., terjemahan Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas*, Jilid dua, Jakarta: Indeks.

- Kotler, Philip., Amstrong, Gary (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Thomas Hayes., Paul N. Bloom (2002), *Marketing Professional Services*, New Jersey: Prentice Hall Press.
- Lovelock, Christopher., et al. (2005). *Service Marketing in Asia*, 2nd edition, Singapore: Pearson Prentice Hall.
- Lovelock Christopher, & Lauren Wright (2002). *Principles Of Service Marketing And Management*, 2nd Edition, New Jersey: Pearson Education International.
- Lupiyoadi, Rambat (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Nova S. (2007). “*Meraih Loyalitas Pelanggan*”, Journal Archives Agustus’07. (<http://www.vibiznews.com>.), Jumat 3 Agustus 2007 .
- Nurbaity, Arlina Lubis (2004). “*Strategi Pemasaran Dalam Persaingan Bisnis*” , Program Studi Ilmu Manajemen, Universitas Sumatera Utara: USU Digital Library. (http://www.usu_digitallibrary.com)
- Parasuraman, A; Zeithaml, Valarie A.; Berry, Leonard L. (spring,1988). “*SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.*” Journal Of Retailing, 64, 1: ABJ/INFORM Research.
- Parasuraman, A; Zeithaml, Valarie A.; Berry, Leonard L. (Fall, 1985). “*A Conceptual Model Of Service Quality and Implication For Future Research.*” Journal Of Marketing, p.44, 000004: ABJ/INFORM Research.
- Rahayu, Sri (2005). *SPSS Versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran*, Bandung: Alfabeta.
- Saladin, Djaslim (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Edisi ketiga, Bandung: Linda Karya.
- Saladin, Djaslim (2003). *Intisari Pemasaran Dan Unsur-Unsur Pemasaran: Ringkasan Praktis dan Tanya jawab*, Bandung: Linda Karya.
- Santoso, Singgih & Tjiptono, Fandy (2001). *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2003), *Research Method for Bussiness A Skill- Building Approach*, 4th ed., New York: John Wiley and Sons,Inc.

Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian (1995). *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3ES.

Sugiyono (2004). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Enam, Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy (2001). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy (2000). *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy., Yanto Chandra, dan Anastasia Diana (2004). *Marketing Scale, Edisi Satu*, Yogyakarta: ANDI.