

DAFTAR PUSTAKA

- Dabholkar, Pratibha A. and Simon Walls. 1999. "Service Evaluation and Switching Behavior for Experiential Services: An Empirical Test of Gender Differences Within a Broader Conceptual Framework." *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior* 12:123-137
- Engel, J. R. Blackwell dan Miniard. (1995). *Perilaku Konsumen (Terjemahan)*. Jilid I dan II. Binarupa Aksara, Jakarta
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar. (2006). *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga
- Griffin, L. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Hair, J., F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Hair, Joseph F et al. 2006. *MultiVariate Data Analysis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Jogiyanto, H., M. (2007). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: PT. Phallindo.
- Kotler, P., T. Hayes and P. N. Bloom. (2002). *Marketing Professional Services*. Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip. (2003). Edisi ke-11, *Manajemen Pemasaran*, Upper Sadle River, New Jersey USA: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary, (2004). *Principles of Marketing*, Tenth Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid II. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Media.

- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi, San San. (2012). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Salon Anata Bandung”. Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- McDougall, Gordon H. G. and Terrence Levesque. (2000). Customer Satisfaction with Service: Putting Perceived Value into the Equation. *Journal of Service Marketing*, 14 (5), p. 392 – 410.
- 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.
- Payne, Adrian. (2000). *Manajemen Strategi Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Umar, Husein. (2003), *Riset Pemasaran dan Perilaku konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, A. Valarie dan Mary Jo Bitner. 2004. *Services Marketing. Integrating Costumer Focus Across the Firm. 3rd Edition*. Irwin: McGraw-Hill.
- Zikmund, William. G. (2003). “CRM: Integrating Marketing Strategy and Information Technology”. USA: John Wiley and Sons.
- <http://www.poskotanews.com/2012/05/21/kecewa-pelayanan-cipaganti/> diakses pada tanggal 21 Februari 2013.

<http://www.suarapembaca.net/report/reader/213314/penjelasan-cipaganti-group> diakses pada tanggal 21 Februari 2013.

<http://suarapembaca.detik.com/read/2012/04/03/115604/1883720/283/> diakses pada tanggal 21 Februari 2013.

<http://suarapembaca.detik.com/comment/2012/03/12/154344/1864845/283/> diakses pada tanggal 21 Februari 2013.

<http://www.cipaganti.co.id> diakses pada tanggal 25 Februari 2013.

<http://www.xtrans.co.id> diakses pada tanggal 25 Februari 2013.