

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. Prof. Dr. H. (2009). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Diana, Irene. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha dan Kesehatan*. Yogyakarta. Nuha Medika.
- Ghozali, Imam dan Fuad. (2005). “*Structural Equation Modeling*. Teori, Konsep dan Aplikasi”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty* (Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan pelanggan). Jakarta: Erlangga.
- Hariri, Afwan. (2009). Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Siswa LBPP-Lia Malang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14 (1), 70-79.
- Hill, Graham. (2005). *Customer Value Management*.
- Hurriyati, ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- Jogiyanto, Hartono. (2010). Edisi 6. *Metode Penelitian Bisnis*.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. PT. Indeks Kelompok Gramedia Jakarta.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (edisi 12, jilid 1) Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller Kevin Lane. (2012). *Marketing management*, 14th Edition. New jersey; Prentice Hall Published.
- Kwong, kenneth k, and Oliver H.M. Yau. (2002). *The Conceptualization Customer Delight: A Research Framework*. *Asia Pasific Management Review*.
- Lovelock, Christopher & Writz Jochen (2011) “*Service Marketing People, Technology, Strategy*”. (7th edition) Pearson Europe, Middle East & Afrika.
- Mascarenhas, a.et al. (2004). Customer Value – Chain Involvement for Co- creating Customer Delight. *Journal of Consumer Marketing* 21(7): 486-496.

- McMillan, J.H. dan Schumacher, S. (2001). *Research in Education: A Conceptual Intro-duction* (5th.ed.), US, Longman. Inc.
- Mia, Nanda. (2007). Pengaruh Kesenangan Konsumen (*Customer Delight*) terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Macan Yooohan Medan Mall.
- Raharso, Sri. (2005). Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Behavioral-Intentions* Battery. Jurnal, Usahawan No. 05 Mei 2005.
- Santoso, Singgih. (2002). Buku Latihan SPSS Statistik Parametik. Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono, (2009). Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan ke-11. Alfabeta: Bandung.
- Sunjoyo et al. (2013). Aplikasi SPSS untuk SMART Riset. Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, Fandy. (2004). Pemasaran Jasa. Bayumedia: Malang.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.