

DAFTAR PUSTAKA

Alma, H.B (2007), *Manajemen pemasaran dan manajemen pemasaran jasa*. Alfabeta, Bandung.

Dick, Alan S. and Kunal Basu (1994), “*Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework*,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22 (2), 99- 113.

Irawan, Handi (2003). *Indonesian Costumer Satisfaction*. Jakarta. Elex Media Komputindo

Jogiyanto, H.M. (2004). *Metodologi penelitian bisnis: salah kaprah dan pemahaman-pemahaman*. Edisi pertama, BPFE – Yogyakarta.

Keegan, Warren-Moriarty, Sandra-Duncan, Thomas.,(1995) *Marketing*, Prentice Hall: Englewood Cliffs.

Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, P., Amstrong, G (2003). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid satu, edisi sembilan, Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., And Keller, K.L. (2009). *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 jilid 1 dan 2. Jakarta.

Kotler, P. And Garry A. 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran* , Prentice Hall.

Lamb, Hair, dan McDaniel.,(2001), *Pemasaran*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.

Lovelock, Christopher. 2004. *Service marketing, Fifth edition*. New jersey : prentice Hall.

Mullins, Jhon W., Orville C. Walker Jr., Jean Claude Larreche, and Harper W. Boyd. (2005) . *Marketing manajemen : A Strategic Decision Maker Approach*. New York: The Hegrav-Hill Companies

- Oliver, Richard L. (1999), "*Whence Costumer Loyalty*" Journal Of Marketing.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V., (1988). "*SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*" Journal Of Retailing.
- Putritamara, Jaisy Aghniarahim., Utami, Hari Dwi., Fanani, Zaenal.,(2012). "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Brand Image Pada Rumah Makan Ayam Goreng*" Universitas Brawijaya Malang.
- Roberts, K., Varki, S., and Brodie, R. (2003), "*Relationship In Customer Services: An Empirical Study*" European Journal of Marketing.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Suliyanto (2005). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Sussanto, Herry., Damayanti, Wido.,(2008). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen*", Prodi Manajemen Universitas Gunadarma.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2007), "*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*" , Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Wedarini, Ni Made Sinta., (2013) "*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi*" Universitas Udayana, Bali.
- Zeyer, Alvin. (2013), "*Pengaruh Brand Community commitment terhadap loyalitas pelanggan*", Skripsi Pemasaran, S.E. Universitas Kristen Maranatha (Tidak Dipublikasikan).