

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma., Buchari. (2002). Manajemen dan Pemasaran Jasa, edisi ke 5. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktik. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryani., Dwi dan Febrina., Rosinta. (2010). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, Journal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 17 Nomor 2.
- Assauri, S. (2004). Manajemen Pemasaran; Dasar, Konsep dan Strategi. PT. Grafindo Persada. Jakarta.
- Bandung: ALFABETA.
- Barnes., James. (2001). Secrets of Customers Relationship Management: It’s all About How You Make Them Feel. MC-Graw-ill-New York.
- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S. (2011). Business Research Methods. Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Cravens., David., W. Pemasaran Strategis, Edisi keempat, Jakarta: Erlangga, 1998.
- Cronin, J. Joseph, Brady Michael. K and Hult. G. Thomas M (2000). Assessing the Effect of Quality. Value and Customer satisfaction on consumer behavioral Intentions in Service Enviroments, Journal of Retailing Vol. 76;193-218.
- Dean, A. (2007). Impact of the Costumer Orientation of Call Center Employees on Costumers’ Affective Commitment and Loyalty. Journal of Service Research 2007; 10; 161.
- Deaux, Dane & Wrightsman, S. (1993). Social Psychology in the 90’s. (2nd Ed). California: Wadsworth Publishing Company, Inc.
- Edisi Kedua. Jakarta : Erlangga.
- Ellys, S., dan Endo, W. (2008). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5Asec Surabaya. Jurnal Manajemen Perhotelan, VOL.4, NO. 2, September 2008: 45-57.
- Gerson, Richard. F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Jakarta.

- Ghozali, Imam. 2006. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”.Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Gitosudarmo., Indriyo. (2008). Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan. Jakarta, Airlangga
- Hartono. (2010). SPSS 16.0 Analisis Data Statistik dan Penelitian Edisi-2. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hartono. Jogiyanto. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. BPFE. Yogyakarta.
- Hasan., Ali. 2008. Marketing. Media Utama, Yogyakarta.
- Hidayat, R. 2009. Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. : 11, No.1.
- Hurriyati Ratih. (2005). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Hurriyati., Ratih. 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*;
- Japariato, E., Laksmono, P., dan Khomariyah, A. Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Manajemen Perhotelan, VOL.3, NO. 1, Maret 2007: 34-42.
- Jogiyanto. (2013). Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis.Andi Offset. Yogyakarta .
- Kotler dan Keller, (2012).Marketing Management Edisi 14, Global Edition.Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi V, jilid 2, Intermedia, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2000), Manajemen Pemasaran,PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2000). Manajemen Pemasaran, Edisi Melenieum, Edisi Kesepuluh Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. (1997). Manajemen Pemasaran. Jakarta, Prenhallindo

- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta, PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control*, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E., A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Kotler, Philip. (2003), "8, edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kusuma, Gideon dan Takim Andriono. 1996. *Desain Struktur Rangka Beton*
- Lovelock, C., Wright, L., (2005) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Lovelock., Christoper. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia*
- Lovelock., Christopher., dan Lauren., W. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*, Prentice Hall, New Jersey.
- Malhotra, Naresh K. (2005). *Riset Pemasaran. (Pendekatan Terapan)*. Terjemahan Soleh Rusyadi M. Jakarta PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nasution, M. Nur (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho., Agung. 2005. *Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS*, Andi Yogyakarta.
- Oliver., R.,L. (1981). "Measurement and Evaluation of the Satisfaction Process in Retail Settings"., *Journal of Retailing*, Vol. 57. No. 3 (Fall), pp. 25-48.
- Peter, J. and Olson, Jerry C, (1993), *Consumer Behaviour and Marketing Strategy*, 2nd Ed, John Willey & Son, New York
- Pradini., Adhi. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image terhadap Minat beli Ulang pada restoran KFC*.
- Rogers., E.,M. (1995). *Diffusion of Inovation* 4<sup>th</sup> Edition, New York: The Free Express.
- Rosmawati. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Bhakti Kartini*. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma*.

- Saladin., Djaslim. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Bandung; Linda Karya.
- Sarwono., Hardjowigeno. (1987). *Ilmu Tanah*. PT. Mediyatama Sarana Perkasa, Jakarta.
- Setyorini, Winarti. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Mahkota di Pangkalan BUN. *Jurnal Socioscientia Kopertis Wilayah XI Kalimantan*, Febuari 2014, Volume 13 No.1.
- Soetjipto, Budi W. (1997). "Service Quality Pendekatan dan Berbagai Persoalan". *Manajemen Usahawan Indonesia*, Usahawan No 01, TH XXVI Januari, hh.19- 24.
- Stanton, William, (1996), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Erlangga : Jakarta.
- Stanton, William, J., (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sudjana., Nana. (2005). *Penilaian Hasil Proses belajar Mengajar*, Bandung: PT. Remaja Rosdikarya.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata., N.,S. (2011). *Metode penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suliyanto (2006), *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Suliyanto, 2005, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sunjoyo, dkk, 2013. *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset*. Alfabeta, Bandung.
- Susanto, Herry., dan Damayanti, Wido. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis* No. 1 Vol. 13, April 2008.
- Titisari, Kartika Hendra, dkk. 2010, *Corporate Social Responsibility (CSR) Dan Kinerja Perusahaan*. *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*.
- Tjiptono, Fandi. (1996). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: ANDI. 2000.
- Tjiptono., Fandi. 1997. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono., Fandy, 2004. Manajemen Jasa, Andi. Yogyakarta.
- Tunggal., Amin., W. *Sistem Informasi Akuntansi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta,1996.
- Umar., Husein. (2003). Metode Riset Bisnis, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Woodruff, Robert B. (1997). Customer Value : The Next Source for Competitive Advantage, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 25, No. 2, 139 – 153.
- Zeithaml, Valerie A., dan Bitner., 2000. “Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 28 No. 1, pp.67-85.
- Zeithaml,V.,Berry,L., Parasuraman,A., (1996). ‘The Service-Quality Puzzle’, *Business Horizons*.
- Zeithaml., Valerie. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A- Means –End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, Vol.52, No. 3, pp 2-22.
- Inovasi atau Mati!. Kompas Gramedia, 7 Januari 2012 diakses dari <http://inovasi.kompasgramedia.com/index.php/berita/3> pada tanggal 12 Oktober 2014.