

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2000). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Empat. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Berman, Barry and Evans, Joel, R. (1998). *Retail Management : a Strategic Approach*. 7th Edition. Engelwood Cliff New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Brady, Michael K. and J. Joseph Cronin, Jr. (2001a). *Customer Orientation Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors*. *Journal of Service Research*, 3 (3), 241-251.
- Boyd, Walker, and Larreche. (2000). *Manajemen Pemasaran. Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Edisi kedua. Jilid I. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Bovee, Courtland L., Michael J. Houston, and John V. Thill. (1995). *Marketing*. 2nd Ed. New York : Mc Graw-Hill, Inc.
- Caruana, Albert. (2002). "Service Loyalty : The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction". *European Journal of Marketing*, 36 (2), 811-828.
- Cronin, J. Joseph, Jr., Michael K. Brady, and G. Tomas M. Hult. (2000). *Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments*. *Journal of Retailing*, 76 (2), 193-218.
- Dean, M.A. (2007). *The Impact of The Customer Orientation of Call Center Employees on Customers' Affective Commitment and Loyalty*. *Journal of Service Research*, 10 (2), 161-173.
- 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.
- Evans, Joel R, and Barry Bermen. (1990). *Marketing*. 4th Ed. New York : MacMillan Publishing.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Revisi dan Terbaru. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hair, Jr., J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. 5th Edition. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall Internasional, Inc.

- Harrison-Walker, L. Jean. (2001). *“The Measurement of Word-of-Mouth Communication and an Investigation of Service Quality and Consumer Commitment as Potential Antecedents”*. *Journal of Service Research*, 4 (1), 60-75.
- Kotler, P. (2004). *Principles of Marketing*, Eleventh Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid II. Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, C. (1988). *Managing Services : Marketing, Operations, and Resources*. London : Prentice-Hall International, Inc.
- Malhotra, Naresh K. (2004). *Marketing Research an Applied Orientation*. 4th Edition. NJ : Pearson Education International.
- Nasution, L., (2007) *“Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Niat Kunjung Konsumen pada Gamecenter Wiz, Bandung”*. Skripsi, Program Strata-1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- Nazir, Moh. (1988). *Metode Penelitian*. Cetakan Tiga. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, and Berry, L. (1998). *SERQUAL : A Multiple-Item Scale Fo Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 61 (1).
- Rasmini, Ni Ketut. (2007). *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Keputusan Pemilihan Profesi Akuntan Publik dan Nonakuntan Publik Pada Mahasiswa Akutansi di Bali*. *Buletin Studi Ekonomi*, 12 (3), 351-363.
- Ranaweera, Chatura and Andy Neely. (2003). *Some Moderating Effects on the Service Quality-Consumer Retention Link*. *International Journal of Operations & Production Management*, 23 (2), 230-248.
- Santoso dan Tjiptono (2002). *Riset Pemasaran. Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sanchez, Manuel and M. Angeles Iniesta. (2004). *The Structure of Commitment in Consumer-Retailer Relationships*. *International Journal of Service Industry Management*, 15 (3), 230-249.

- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Keempat. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, R. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, Y., dan Diana, A. (2004). *Marketing Scales*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Zeithaml, Leonard L. Berry, and A., Parasuraman. (1996). "The Behavioral Consequences of Service Quality". *Journal of Marketing*, 60 (2), 31-46.

Sumber Lainnya :

- Survey awal peneliti pada saat penelitian awal tanggal 25 maret 2009.
- ICT. (2003). Kondisi Industri Warnet Indonesia (Medan, Makassar, Bandung, Jogja, Jakarta Suburban). Laporan Hasil Riset Pengantar. Kerjasama Antara : Center for ICT Studies-ICT Watch dengan PEG-USAID, diakses dari www.ICTWATCH.com pada 25 Maret 2009
- Warnet. (2009). Wikipedia, diakses dari <http://www.wikipedia.org/warnet> pada tanggal 25 Maret 2009.
- Jasa. (2009). Wikipedia, diakses dari <http://www.wikipedia.org/wiki/Jasa> pada 25 Maret 2009.