

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker .A. David, **Manajemen Ekuitas Merek**, 1997, Penerbit Mitra Utama, Jakarta.
- Adya, Atep Barata, **Dasar-Dasar Pemasaran Prima**, 2003, Penerbit PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Alma, Buchari, 2004, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Chandra, Gregorius, 2002, **Strategi dan Program Pemasaran**, Edisi 1. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Chang-Hsi Yu, Hsiu-Chen Chang, Gow-Liang Huang, 2006, 'A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry', The Journal of American Academy of Business , Cambridge* Vo l. 9 * Num .1
- D'Eglideo,F., "The Service Era:Leadership in Global Environment," Productivity Press, Cambridge,MA,1990.
- Dwiryanto, 2008, **Mandiri Belajar SPSS**, Penerbit Media Kom, Yogyakarta
- Griffin, Jill, 2003, **Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**, Edisi revisi dan terbaru Bahasa Indonesia, Penerbit Erlangga
- Hanrahan, Timothy. 1999. "Pride Isn't Everything: Companies Scramble to Make Sure Customer Service Doesn't Get Lost in Cyberspace." Wall Street Journal, July 12, p. R20.
- Hasan, M, Iqbal (2005), **Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)** PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kasmir,S.E.,M.M ,2005, **Etika Customer Service**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2001, **Dasar-dasar Pemasaran**, diterjemahkan oleh Drs. Alexander Sindoro, Edisi Indonesia, Jilid 2, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, **Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Edisi Revisi, Jilid 1, Prenhalindo, Jakarta.

- Kotler, Phillip, 2000, **Manajemen Pemasaran**, alih bahasa Hendra Teguh, S.E, AK, Ronny A. Rusli, S.E, AK, dan Drs. Benjamin Molan, Edisi ke sepuluh, Penerbit Salemba, Jakarta.
- Kotler Phillip, Swee Hoon Ang, dkk., (2000), **Manajemen Pemasaran Perspektif Asia**, Penerbit Andy Yogyakarta.
- Lamb, Charles W.Jr, Joseph F. Hair, Carl Mc.Daniel, 2001, **Pemasaran**, diterjemahkan oleh David Octarevia, Edisi I, Jilid 2, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat , 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa** , Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Oliver, R.L. (1999), “ **Whence Consumer Loyalty ?** “, *Journal of Marketing*, vol. 63 (Special Issue), pp.33 - 34.
- Rahayu Sri, 2005, **SPSS Versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Rangkuti, Freddy (2003), **Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Reichheld, F. F., and P. Schefter. . **E-Loyalty: Your Secret Weapon on the Web**,. *Harvard Business Review* (78:4), 2000, pp. 105-113.
- Saladin, Djaslim (2004), **Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian)**, Penerbit Linda Karya, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 1995 , **Strategi Pemasaran**, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2007, **Service Quality & Satisfaction**, Penerbit Andy Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, **Prinsip – prinsip Total Quality Service**, Penerbit Andy Yogyakarta.
- Valarie A Zeithaml, A Parasuraman, Arvind Malhotra. **Academy of Marketing Science. Journal**, Greenvale: Fall 2002, Vol. 30.

www.BPS.com

www.proquest.com

