

DAFTAR PUSTAKA

- Lovelock, Christopher., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2010). Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjipto, Fandy., Yanto, Chandra., & Anastasia, Diana. (2004). Marketing Scales. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lovelock, Christopher., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2010). Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sunjoyo, dkk. (2012). Aplikasi SPSS untuk SMART Riset. Bandung: Penerbit Alfabeta, CV.
- Suliyanto. (2005). Metode Riset Bisnis. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hartono, Jogiyanto. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Penerbit Alfabeta, CV.
- Malhotra K. Naresh. (1993). Marketing Research An Applied Orientation Second Edition. Prentice Hall International Inc: New Jersey.
- Roscoe dikutip dari Uma Sekaran.(2006). Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985). A Conceptual model of Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 67: 420-450.

- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. Journal of Marketing, Vol. 9:111-124.
- Babakus, E., dan Boller (1992). An Empirical Assesment of The SERVQUAL Scale, Journal of Business Research. Vol. 24: 253-268.
- Zeithaml, Valari A. And Mary Jo Bitner, 1996, Service Marketing, New York: Mc.Graw-Hill Co. Inc.
- Tjiptono, Fandy, 2006, Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publishing.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko, 2008, Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit: BPFE, Yogyakarta.
- Fajar, Laksana, 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratih, Hurriyati, 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Penerbit Alfabeta, CV.
- Griffin, Jill, 2005. Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2008. Konsep Dasar Customer Relationship Management (CRM), Jakarta: Havarindo.
- Ali, Hasan, 2009. Marketing. Edisi Baru. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Basu, Swasta, 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE, Yogyakarta.