

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Caruana, A. 2002. *Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction*. European Journal of Marketing.
- Cooper, D.R, and Schindler, P.S. 2011. *Metode Riset Bisnis, Terjemahan*. Jakarta: PT. Media Global Edukasi.
- Dharmayanti, Diah. 2006. *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1 No. 2, Oktober, 35-43.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2000. *Azas-Azas Marketing, Edisi pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2003. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Egan, John. 2001. *Relationship Marketing, Exploring Relational Strategies in Marketing, 1st edition*. Prentice Hall.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky: Mc Graw-Hill.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J.F. et. al. 2006. *Multivariate Data Analysis*. New jersey: Prentice Hall.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Hill, Nigel. 1996. *Handbook Of Customer Satisfaction Measurement*. Cambridge: Great Britain at the University Press.
- Jogiyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

- Kotler, Philip, Thomas Hayes, dan Bloom Paul N. 2002. *Marketing Professional Service*. Prentice Hall International Press.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Edisi 11, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Leboeuf, M. 1992. *Memenangkan & Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat.
- Malhotra, N.K. 2004. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Jakarta: Indeks.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Payne, Adrian, 1993. *The Essence of Service Marketing*. UK: Prentice Hall International.
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Payne, Adrian. 2001. *The Essence Of Service Marketing, Diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Sedarmayanti. 2004. *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2009. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, 5th ed.* United Kingdom: John Wiley and Sons.
- Singarimbun, Masri dan S. Effendi. 1991. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Stanton, William, J. 2003. *Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Terjemahan Y. Lamarto, Edisi kesepuluh, Cetakan kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Storbacka Kaj, Lehtinen Jarmor. 2001. *Customer Relationship Management : Creating Competitive Advantage Through Win-Win Relationship Strategies*. Singapore : Mc. Graw Hill Book co.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis, Buku 1*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ketujuh*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suratno F.G, Sri dan Nursya' Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No.1.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Cetakan I*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tandjung, J.W. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan, Edisi Kedua, Cetakan Kedua*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tasunar, Nanang. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains.
- Thoha, Miftah. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Memahami Economic Value Added*. Jakarta: Harvando.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Sumber Daya Manusia, Cetakan Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Utomo, Priyanto Doyo. 2006. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis: Universitas Gadjah Mada.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Terhadap Niat Pembelian Ulang*. Jurnal ekonomi & bisnis, no.3, jilid 10, UPN Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A. et al. 1996. *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*, Journal of Marketing.
- Zeithaml, Valarie A. and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.