

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit*. Volume 9. No.2, hal 111-201.
- An, M., dan Noh, Y. (2009). Airline customer satisfaction and loyalty: impact of in-flight service quality. *Serv bus*, 3, hal.293-307.
- Aryani, D., dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17 (2), hal.114-126.
- Belch, G. E., Kerr, G. & Powell, I. (2009), *Advertising and promotion*, McGraw-Hill, NSW
- Blackwell, dkk, 2007, *Consumer Behavior: An Asia Pasific Approach*, Nelson Australia Pty Limited, Australia
- Carson, P., P., Carson, K., D., Knouse, S., B., dan Roe, C., W. (1997). BALANCE THEORY APPLIED TO SERVICE QUALITY: A FOCUS ON THE ORGANIZATION, PROVIDER, AND CONSUMER TRIAD. *JOURNAL OF BUSINESS AND PSYCHOLOGY*, 12 (2), hal.99-120.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36 (7), hal.811-828.
- Dharmayanti, Diah. (2006). Analisis dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah. Volume 1. No 1. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Griffin, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hadioetomo. (2009). Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Behavioral Intentions. *Karisma*, 3 (2), hal. 113-122.
- Hair, J., F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Hardiyati, R. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi Sarjana Ekonomi, Program Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jogiyanto, H., M. (2004). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. Edisi Sebelas. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2006), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler, P., Brown, L., Adam, S., Burton, S. & Armstrong, G. (2008). *Marketing* (7th ed.). French Forest, NSW: Pearson Education Australia.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktik, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lovelock, C., H., dan Wright, L., K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, PT INDEKS, Jakarta.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 6 (2), hal. 123-136.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A., dan Berry, L., L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implicationns for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), hal. 41-50.
- Park, K., and Park, J., Y. (2009). The Role of Shopping Goals on Customer Loyalty. *Journal of Service Science*, 1, hal.191-210.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business : A skill Building Approach*, New York-USA : John Wiley and Sons, Inc
- Sudirman, D., Y. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar*. Skripsi Sarjana Ekonomi, Program Sarjana Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Sugiyono. (2009). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN*. Edisi Ketujuh, CV ALFABETA, Jakarta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Yang, Z. dan Peterson, R.T. (2004). Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs. *Psychology & Marketing*, Vol. 21(10). hal. 799–822.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Servqual : A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, hal.1–46.