

DAFTAR PUSTAKA

- Anafthia, Dita. 2008 . *Penetapan Faktor Kualitas Layanan Jasa Travel Cipaganti dengan Metode Principal Component Analysis* . Jakarta
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A., 1992, “Measuring Service Quality: A Reexaminataion and Extension”, *Journal of Marketing*, July (56): 55-68.
- , 1994, “SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perception Minus Expectations Measurement of Service Quality”, *Journal of Marketing*, January (58): 125-131.
- Dharmayanti, Diah. (2006). *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah*. Surabaya : Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 1, No.1 (April) , 35 – 43.
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin , Jill, 1996, *Cutomer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*, New York : Simon and Chuster, Inc..
- Jain, S.K dan Gupta, Garima., 2004. “Measuring Service Quality : SERVQUAL vs SERVPERF Scales”, *VIKALPA* , Vol 29, No.2 (April – June)
- Japarianto, Edwin., 2007. “Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal Manajemen Perhotelan* , Vol 3, No 1 (Maret) , 34-42.
- Lovelock & Wright . 2005 . *Manajemen Pemasaran Jasa* . Indeks
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. 11th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu. Terjemahan, Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Dua. Terjemahan, Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kotler, Philip dan Keller K Lane. 2006 . *Manajemen Pemasaran* , Jakarta : Ghalia. Indonesia.

Lamb, Hair, McDaniel. 2001. *Manajemen Pemasaran*, jilid 2. Terjemahan, Jakarta : Salemba Empat. Hlm 6.

McMillan, J. H. dan Schumacher, S. (2001). *Research in Education*. New York: Addison Wesley Longman, Inc.

Mujiharjo, Bagyo., 2006. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan”. Master Thesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

Palilati, Alida. 2007. “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , Vol.9, No.1, Maret, 73-81.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 1994, “Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implication for Futher Research” *Journal of Marketing* , January , 111:124.

-----, 1998, “SERVQUAL : A Multiple –Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol.4 (1).

-----, 1885, A Conceptual Model of Service Quality and It’s Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol.4, p.41-50.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto, S.E., M.Si., 2005. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Tjahyadi dan Kristiawan. 2009. "Customer-to-Customer Interaction (CCI): Antecedent Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan Komunikasi Word-Of-Mouth", *Laporan Penelitian Universitas Kristen Maranatha* (Tidak Dipublikasikan)

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang : Penerbit Bayu Media

www.marketing.co.id Pelayanan Kunci Keberhasilan Cipaganti.