

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit*. Volume 9. No.2, hal 111-201.
- 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.
- Bahar, T., Ofyar, dan Tamin, Z. (2010). Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pengguna Ojek Sepeda Motor. *Majalah Ilmiah "MEKTEK" Th. XII NO. 2 Mei*.
- Bayhaqi, Y. (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Minat Membeli Ulang*. Tesis Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana Universitas Dipenogoro, Semarang.
- Bennett, R. dan Rundle-Tiele, S. (2004). Customer satisfaction should not be the only goal. *The Journal of Services Marketing*. Vol. 18 (6/7). hal. 514-523.
- Blackwell, et.al. (2007). *Consumer Behavior : An Asia Pasific Approach*. Nelson Australia Pty Limited. Australia diakses dari https://www.google.co.id/#hl=en&tb=d&sclient=psy-ab&q=Ristiyanti%2C+2001+10+tipe+value+faktor+loyalitas+pelanggan&oq=Ristiyanti%2C+2001+10+tipe+value+faktor+loyalitas+pelanggan&gs_l=hp.3..33i21.22169.29507.1.29785.35.30.5.0.0.2.919.8616.0j6j10j7j2j1j1.27.0.les%3B..0.0...1c.1.fcycWOQydr4&pbx=1&bav=on.2.or.r_gc.r_pw.r_qf.&bvm=bv.1355325884,d.bmk&fp=126ae151aad03876&bpcl=39967673&biw=1024&bih=629 pada tanggal 20 November 2012.
- 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.
- Chakrabarty, S., Whitten. D., dan Green, K. W. (2008). Understanding Service Quality and Relationship Quality in IS Outsourcing: Client Orientation & Promotion,

Project Management Effectiveness, and the Task-Technology-Structure Fit. *Journal of Computer Information Systems*, Vol. 48 (2). hal. 1-15.

Dharmayanti, Diah. (2006). Analisis dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah. Volume 1. No 1. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

Hair, J., F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.

Hutomo, A.S. (2006). *Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsu.men Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi*. Jurnal Ekonomi. Universitas Gunadarma.

Jogiyanto, H., M. (2004). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. Edisi Sebelas. Jakarta: PT. Prenhallindo.

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.

Palilati, A. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 9 (1), hal. 73-81.

Paramarta, W.A. (2008). Pengaruh Servqual terhadap kepuasan di Pizza Hut. *Forum Manajemen*. Vol. 6. No. 2.

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.

Sudastra, I.W. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Tesis Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Udayana, Bali.

Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Tarsito. Bandung.

Sugiyono. (2009). *Metode Penulisan Bisnis*. Cetakan keempat belas. Alfabeta, Bandung.

Sukmawati, K. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*. Fakultas Ekonomi. Jurusan Manajemen. Universitas Gunadarma.

Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2004). *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.

Yasa, I.K. (2009). Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan: Studi pada hotel Wakadume Ubud Bali. *Sarathi*, Vol.16. No.1 (Februari).

Yeung, M.C.H. dan Ennew, C.T. (2000). From Customer Satisfaction to Profitability. *Journal of Strategic Marketing*, 8, hal. 313-326.

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.