

DAFTAR PUSTAKA

- Alma*, Buchari, 2004, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan. Keenam, Alfabeta, Bandung.
- Armstrong, Kotler.* (2004). Principles of marketing. United States of America : Pearson Education.
- Dharmmesta, B.S., (1999) Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Penalty, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3. Pp. 73-88.
- Engel, J.F., (1990), *Consumer Behavior*, 6th ed. Chicago: The Dryden Press.
- Fandy *Tjiptono*, 2006, Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi
- Fornell, (1992), A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, Vol. 56 (January), pp. 6-21
- Jones dan Sasser (1995) dalam Oliver, Richard L. (1999), “Whence Consumer Loyalty?”, *Journal of Marketing*, Vol 63 (special issue) pp. 33-44.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler P., Hayes, Thomas, Bloom Paul N. (2002). *Marketing Professional Service*, Prentice Hall International Press.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas), Cetakan. Ketiga, PT. Indeks, Jakarta, 2008.

Mowen, J.C. dan M. Minor (1998) Consumer Behavior, 5 Ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, Inc.

Berry dan Parasuraman (2003) jurnal “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan” vol. 21 24-30 (januari 2003). Barkelay

Sabihaini, (2002), Analisis konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan; Suatu Kajian Empirik, Usahawan, No. 02 Th xxxi pp. 29-36.

Shellyana J. dan Basu S.D.(2002) Pengaruh Ketidakpuasan pengguna, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol. 17 No 1. P. 91-104.

Santoso SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara. Profesional, PT. Elex Media

Santoso, Singgih. 2010. Statistik ... Panduan Riset Perilaku Konsumen, Jakarta: PT Pustaka Gramedia. Utama.

Sugiyono.(2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. CV.Alfabeta: Bandung.

Supranto, 2003, Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi Lima, Penerbit Erlangga. Jakarta.