

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mardalis, (2005). “ *Meraih Loyalitas Pelanggan* ” . Jakarta : Balai Pustaka
- Ali, Hasan (2010). “ *Marketing* “. Yogyakarta: Media Presindo.
- Barata . Dion Dewa . (2009) .” *Analisis Keterbubungan Antara Kepuasan, Kesetiaan, dan Komunikasi Word of Mouth dalam Sektor Jasa* ” . Tangerang.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., (2003). “ *Service Marketing (3rd ed.)* ” , Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Griffin, Jill (2007). “ *Customer Loyalty* ”. Edisi Revisi dan Terbaru, Jakarta: Erlangga.
- Drucker, P. (1986). *Innovation and Entrepreneurship*. London: Heinemann
- Hawkins, D, Mothersbaugh, D, & Best, R (2007).” *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* ”. New York City: McGraw-Hill.
- Hurriyati, Ratih (2005). “ *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* ” . Bandung: Alfabeta
- Irawan, Hendi (2004). “ *Kepuasan Pelayanan Jasa* ” . Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip (2007). “ *Manajemen Pemasaran* ”. Jilid 2 .Edisi Duabelas. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2009). “ *Manajemen Pemasaran*” Jilid 1, edisi Ketiga Belas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kohli, A., & Jaworski, B. (1990). Market Orientation: the Construct, Research Propositions and Managerial Implications. *Journal of Marketing April, Vol. 54 (April)*, 1-8
- Lovelock, Christopher; Wirtz, Jochen; Mussry, Jacky. (2011). “ *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi-Perspektif Indonesia*” Edisi Ketujuh Jilid 1.
- Mowen, John, C., dan Minor, M., (2002), “ *Perilaku Konsumen* ” Jilid 1, Edisi Kelima (terjemahan), Jakarta : Erlangga,
- Noor. Juliansyah, (2011). “ *Metodologi Penelitian* ”. Jakarta: Prenada Media Group

- Peter dan Olson (2002). “ *Consumer Behavior* ”. edisi 6. McGraw-Hill: New York.
- Rangkuti, Freddy. ((2009). “ *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication* ” . Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama
- Stokes, D. (2000). Putting Entrepreneurship into Marketing : The Processes of Entrepreneurial Marketing. *Journal Of Research in Marketing & Entrepreneurship*
- Sumarwan, Ujang. (2003). “ *Perilaku Konsumen* “.Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Suryani, Tatik, (2008).” *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*”. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2011). “ *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*” . Bandung: Alfabeta.
- Sugiama, Gima. (2008) “*Metode Riset, Bisnis dan Manajemen*”. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Suyanto. (2011). “ *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis* ”. Yogyakarta: Caps
- Tjiptono, Fandi (2005). “ *Pemasaran Jasa* ” . Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandi (2005). “ *Strategi Pemasaran* ” . Edisi ke dua, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, (1998), *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.*
- Wilkie, W.L. (1994). “ *Consumer Behavior* “, 3rd edn, New York: Wiley

Jurnal :

Lo Liang Kheng, (2010). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia Published by Canadian Center of Science and Education, International Journal of Marketing Studies Vol. 2, No. 2;*)

Website:

www.pikiran-rakyat.com

www.mix.co.id

