

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. (2008). *Marketing*. Yogyakarta. Media Pressindo.
- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, PT, Rineka Cipta, Jakarta
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Cooper, D.R., dan Schindler, P.S. (2011) *Business Research Methods*. 11<sup>th</sup> Edition. New York: McGraw Hill International Edition.
- Edgett, S. and S. Parkinson (1993), "Marketing for Service Industries-A Review, *The Service Industries Journal*, Vol. 13 (July), pp. 19-39.
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2003. *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa: Dr Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Gummesson, E., 1987, "Lip Services – A Neglected Area in Services Marketing", *Journal of Service Marketing*, Vol. I No. 1
- Hair, J.F., et al. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th edition). New Jersey : Pearson Education Inc
- Hartono, J, (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman- Pengalaman* (Edisi 6). Yogyakarta: BPFE.

- Hermawan, Budi. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. No 2, hal 9-17
- Husaini, Usman, dkk. 2003. *Pengantar Statistika*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2001). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi Kedelapan, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. (2009). Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas, Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Analisis perencanaan, Implementasi dan control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo
- Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniawan, Adi. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express Di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cukir. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. STKIP PGRI Jombang
- Lewis, Robert C. and Bernard H. Booms. (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality," in *Emerging Perspectives on Services Marketing*, L. Berry et al., American Marketing, p 99-107.
- Lovelock, C.H. (1988), *Managing Service: Marketing, Operations, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.
- Lovelock, Christopher. (2004). *Services Marketing: People, Technology, strategy 5/e*. New Jersey: Prentice Hall.
- Margono, Drs. S. Margono (2004) *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Mokodongan, Asminar, 2010. "Analisis Penerapan Program Customer Relationship Management Hubungannya dengan Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Inovasi*, Volume 7 Nomor 4, hal 240.
- Nunnally, Jum C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw Hill.

- Oetomo, widi. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan laboratorium klinik populer Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, vol.2 no 6.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Schiffman, L., dan Kanuk, L.L. (2008). *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Jakarta: PT INDEKS
- Singarimbun M. & S. Effendi. 1991. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Streiner, D. L., & Norman, G. R. (2003). *Health Measurement Scales: A Practical Guide to Their development and Use* (3rd ed.). New York: Oxford University Press
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*: Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyani, Tina., 2001, Kiat Merebut dan Mempertahankan Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis : Optimum*. Vol.1. No.2.
- Sunyoto, Danang, 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Edisi Pertama, Media Pressindo, Yogyakarta. C.V. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto, 2005, *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*, Edisi Pertama, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Yusoff, Muhammad S B., Rahim, Ahmad. F. A, Yacoob, Mohd. J. (2009). The Sensitivity, Specificity and Reliability of the Malay Version 12-Items General Health Questionnaire (GHQ-12) in Detecting Distressed Medical Students. *ASEAN*

*Journal of Psychiatry*. Vo. 11 (1): Jan – June 2009.

Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1988, SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.

