

## DAFTAR PUSTAKA

- Baloglu, S. (2002). Dimention Of Customer Loyalty: Separating Friends from Well Wisher. *Cornell University*, 48-49.
- Barnes, J. G. (2003). *Secret Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods*. New York: Mc Graw Hill.
- Dharmmesta, Bashu, & Swastha. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.
- Doyo, P. (2006). *Prilaku Konsumen dan Loyalitas*. Yogyakarta: Andi.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Gaffar, V. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, & Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, J. (2010). *Emotional Branding*. Jakarta: Erlangga.
- Griffun, R. W. (2002). *Management*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Gunawan, K. S. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Volume 13*.
- Haksever, C., Render, B., Russell, S. R., & Mudrick, G. R. (2000). *Service Management Oprations*. USA: Prentince Hall.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Hermawan, K. (2004). *Branding*. Bandung: Mizan.
- Hermawan, K. (2004). *Branding*. Bandung: Mizan.

- Kasiram, M. (2008). *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Malang Pers.
- Kotler, & Keller. (2012). *Managemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Marketung Management* . New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2014). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Ed.2*. Jakarta: Erlangga.
- Lewis, & Boom. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*.
- Lovelock, C., & Gummesson. (2011). *Pemasaran Jasa (Seventh ed)*. Erlangga.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian edisi 6*. Bogor: Ghalia.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Pada JNE cabang Bandung. *Jurnal Management*.
- Payne, A. (2000). *The Essence of Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Porter, M. E. (2002). *Competitive Strategy Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Amerika: Simon and Schuster.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ridwan, A. (2013). *Pembelajaran Sainifik untuk Implementasi Kurikulum* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Andi.
- Singarimbun, Masri, & Effendi, S. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, W. V. (2012). *Statiska untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, M. (1997). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty.
- Sunjoyo, S., R, C., V, M., & A, K. (2013). Aplikasi SPSS untuk Smart Riset (Program IBM SPSS).
- Sunyoto, D. (2013). *Metodelogi Penelitian Akuntansi Bandung*. Bandung: PT. Refika Aditama Anggota Ikapi.

- Suparmono, Haryanto, & Oktavian, J. (2005). *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Swastha, B. (2009). *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Alma.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2001). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2002). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo.
- Wendha, A. A., Rahyuda, I. K., & Sasana, I. G. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2002). *Strategic Management and Business Policy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Zeithaml, V. (2004). *Service Quality: An Emerald Guide*. Marketing Science Institute.
- Zeithaml, V. (2009). *Services Marketing*. New York: Irwin.
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Zeithaml, V. A., & Mary, J. B. (2000). *Service Marketing*. New York: Service Marketing.