

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin dan Mahimin. 2001. Menciptakan Total Kepuasan Pelanggan Melalui Penggunaan “Quality Function Deployment” Pada Agribisnis Sayuran. *Jurnal Teknologi dan Industri Pangan*, 12 (2), 147-155.
- Albert Caruana. 2002."Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction", *European Journal of Marketing*, Vol. 36 Iss: 7/8, pp.811 – 828
- Anderson, Eugene W., Claes Fornell, dan Donald R. Lehmann (1994), “Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability : Finding from Sweden”, *Journal of Marketing*, Vol. 58, p.53-66.
- Agus Sulastiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Barlow, Janelle and Dianna Moul. 2000. *Emotional Value: Creating Strong Bonds with Customers*. Berrett – Koehler Publishers, Inc., San Francisco.
- Buchari, Alma, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*, Edisi revisi, Bandung; Penerbit Alfabeta.
- Bilson Simamora. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Crosby dan Taylor (1983), *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3. Pp. 73-88.

- Cooper, Donald R., & Schindler, Pamela S (2011). Business research methods (11th ed.) New York: Mc GrawHill/Irwin.
- Delgado, E., Muneura, J.L. and Yague, MJ. 2003. Development And Validation Brand Trust Scale, International Journal Of Market Research, Vol 45 No. 1, pp. 35-54.
- Edwin Japrianto, dan irawan Deny (2008) Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada pelanggan Restoran Por Kee Surabaya: Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 2, (2013) 1-8
- Evan dan Berman. 1982. Essential of Marketing. Mc Milan Publishing Co, New York.
- Evans, Joel R and Laskin, Richard L, 1994, "The Relationship Marketing Process: A Conceptualization and Application," Industrial Marketing Management 23, 439-452.
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Kedua. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Penerbit: Universitas Dipenogoro. Semarang

- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Griffin, L. 2005. Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Erlangga, Jakarta.
- Japarianto, Edwin., (2007), "Analisis Kualitas Layanan sebagai Pengukuran Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit
- Jogiyanto, 2004. Metodologi Penelitian Bisnis, BPFE, Yogyakarta.
- Karundeng, Feibe, P. (2013) Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado: Jurnal EMBA 639 Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 639-647
- Kartika, Endo Wijaya. Kaihatu, Thomas S, (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya: Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 4, NO. 2, September 2008: 45-57
- Kartajaya, Hermawan, 2005. Hermawan Kartajaya On Positioning, Mizan, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid II. Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip (2006). Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler Philip, dan Armstrong Gary 2012. Principles Of Marketing, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education

- Kotler, Philip Dan Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid Satu. Erlangga : Jakarta
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid Dua. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003, Edisi ke-11, Manajemen Pemasaran, Upper Sadle River, New Jersey USA: Perason Education, Inc.
- Lovelock, Christoper. 2001.4th edition. Service Marketing :People, Technology, Strategy. New Jersey : Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Malai, Speece. 2002. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan
- Mulyadi, San San, 2012, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Salon Anata Bandung”. Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Oliver,R 2010. “when consumer loyalty”. Journal of marketing. Vol.63
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications for Future Research. The Journal of Marketing, 49.
- Pratiwi, Dinar. Ika., (2010) Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash

Unlimited di Semarang: Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Diponegoro Semarang.

Rizan, Mohammad dan Harun Arrasyid. 2010. Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan, serta pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi.

Roscoe, J. T., 1975, Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc. hal.189-197

Sussanto, Harry dan Damayanti, Wido (2008) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1 Vol. 13, April 2008

Schiffman, Leon. G dan Kanuk. 1994. Consumer Behaviour Fifth Edition. Prentice Hall. New Jersey.

Schiffman, L & Kanuk, L. L. 2008. Perilaku Konsumen Edisi 7. Jakarta: Indeks.

Setiadi, N.J. 2003. Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. Jakarta : Kencana.

Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.

Selnes, F., 1993. "An Examination of Effect of Pruduct Performance on Brand Reputation, Satisfacation and Loyalty", European Journal of Marketing, Vol. 27, No. 9, pg. 19.

- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011) Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono, Agus. 2006. Hotel dan Penyelenggaraannya, Jakarta; Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia
- Simamora, Bilson. 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suliyanto, S.E., M.Si. 2006. Metode Riset Bisnis. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Supardi. 2005. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: UII Press
- Sunjoyo (2013), Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset, Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, F. 2005. Pemasaran Jasa. Edisi Satu, Bayu Media Publishing : Malang.

- Tjiptono, Fandi. 2000. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi. 2004. Edisi Ke-empat. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, 1998, Strategy Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2012). Service Management mewujudkan layanan Prima Yogyakarta: CV Andi Offset
- Umar, Husein 1999, Metodologi Penelitian : Aplikasi Dalam Pemasaran, PT Gramedia
- Umar, Husein. (2010). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein. 2009. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis serta Bisnis. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada
- Yamit, Zulian. 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonisia, Yogyakarta.
- Zeithaml. et al. 1996. Measuring The Quality Of Relationship In Customer Service: An Empirical Study. European Journal Of Marketing.