

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulistiyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Barlow, Janelle and Dianna Moul. 2000. *Emotional Value: Creating Strong Bonds with Customers*. Berrett – Koehler Publishers, Inc., San Francisco.
- Bowen, J.T., & Chen, S.L., 2001, The Relationship between Customer Loyalty and Customer Satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol.13.
- Dharmamesta, Basu Swastha. 1999. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi peneliti". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol. 14, No. 3, 1999, hal. 73-88.
- Edwin Japarianto, 2007, Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening, 34-42.
- Engel, J, R. Blackwell dan P. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen (Terjemahan)*. Jilid I dan II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Evan dan Berman. 1982. *Essential of Marketing*. Mc Milan Publishing Co, New York.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, L. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Gronroos, C. 1988. "Service Quality: the six criteria of good perceived SQ." *Review of Business* 9 (3): 10-13.
- Hair, J., F. et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Handi Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Japarianto, Edwin., (2007), "Analisis Kualitas Layanan sebagai Pengukuran Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit
- Jogiyanto, H., M. 2007. *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management*, Prentice Hall Inc, New Jersey.
- Kotler, Philip, 2003, Edisi ke-11, *Manajemen Pemasaran*, Upper Sadle River, New Jersey USA: Perason Education, Inc.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid II. Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- 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.
- Mulyadi, San San, 2012, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Salon Anata Bandung". Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Neuman, W., L. 2000. *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*, 4th Edition. Needham Heights.
- Olsen, R. Paul; Wyckoff, D. Daryl. 1978, *Management of Service Operations*. Allyn and Bacon, Boston.
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, 1996. "Reflections on Gaining Competitive Advantage Through Nilai pelanggan," *Journal of The Academy of Marketing Science*, vol.25, No.2, p.154-161.
- Peter, Paul. J and Olson, C. Jerry. 1999. *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Cetakan Keempat. Jilid-1. Erlangga, Jakarta.
- 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.
- Schiffman, Leon. G dan Kanuk. 1994. *Consumer Behaviour Fifth Edition*. Prentice Hall. New Jersey.
- Sekaran, Uma. 2006. 4th Edition. *Research Methods For Business : Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Edisi 1)*. Jakarta : Salemba Empat.
- 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto, S.E., M.Si. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 1998, *Strategy Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- 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, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Satu, Bayu Media Publishing : Malang.
- Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Widyawati 2003. “ Respon Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Mutu Produk Dan Pelayanan Pada Food Court (PUJASERA) Di Lingkungan Kampus IPB Dermaga”. Skripsi di publikasikan Universitas Pertanian Bogor.
- Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta.

<http://www.21cinplex.com/21profile> pada tanggal 20 november 2013