

DAFTAR PUSTAKA

- Karsono (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Pemediasi*. Jurnal Bisnis & Manajemen Vol. 5, No. 2, 2005:183-196.
- Putriandari, A., S. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Semarang*. Skripsi Sarjana Ekonomi, Program Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sari, L., E. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Restoran Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakana Japanese Restaurant di Delonix Hotel Karawang*. Skripsi Sarjana Ekonomi, Program Sarjana Universitas Singaperbangsa, Karawang.
- Sinaga, P., P., H. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Sarjana Ekonomi, Program Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiyati, R. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi Sarjana Ekonomi, Program Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sudirman, D., Y. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar*. Skripsi Sarjana Ekonomi, Program Sarjana Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Lovelock, C., H., dan Wright, L., K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, PT INDEKS, Jakarta.

- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36 (7).
- Grégoire, Y., dan Fisher, R., J. (2007). Customer betrayal and retaliation: when your best customers become your worst enemies. *J. of the Academy of Marketing Science*, 36.
- Hair, J., F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Naik, C., N., K., Gantasala, S., B., dan Prabhakar, G., V. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16 (2).
- Neuman, W., L. (2000). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*, 4th Edition. Needham Heights.
- Smith, A., K., dan Bolton, R., N. (2002). The Effect of Customers' Emotional Responses to Service Failures on Their Recovery Effort Evaluations and Satisfaction Judgments. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30 (1).
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Andi, Yogyakarta.
- Voon, B., V. (2006). Linking a service-driven market orientation to service quality. *Managing Service Quality*, 16 (6).