

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Vina. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi pada wilayah Semarang *Town Office*).
- Anderson dan Zeithaml. (1984) Stage Of The Product Life Cycle. Academy Of Management Journal
- Ali Hasan. (2008). Marketing. Media Utama, Yogyakarta.
- Azwar, Saifuddin. (2005). Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Belch, George E., Belch, Michael A. (2009). Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective. 8th Edition. New York: McGraw-Hill.
- Berry, L.L. (1983). *Relationship Marketing:Emerging Perspective on Service Marketing*. Chicago:American Marketing Association
- Bougie,R., Pieters,R and Zeelenberg, M. (2003). Angry Customers Don't Come Back, They Get Back: *The Experience and Behavioral Implications of Anger and Dissatisfaction in Services*. Tilburg University, the Netherlands.
- Brown, Keith. (1999). Service Quality .Cambridge: Elsvier.
- Caruana, Albert. (2000). The Effect of Internal Marketing on Organizational Commitment among Retail Bank Managers. *International Journal of BankMarketing*16/3: 108-116
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexaminataion and Extension", *Journal of Marketing*, Juny (56): 55-68.
- Dharmayanti, Diah. (2006). Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan.
- Manajemen Pemasaran, VOL. 1, NO. 1.
-----, (1994). "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perception Minus Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, January (58): 125-131.
- Engel, James F., Martin R. Warshaw, Thomas C. Kinnear. *Promotional Strategy 6th edition*.

- Freddy Rangkuti. (2000). *Business Plan: Teknik Membuat Perencanaan Bisnis & Analisa Kasus*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2002). dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002 “*Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*, Lexington Books.
- Hardiyanti, Martiana. (2010). Laporan Praktek kerja Lapangan Pada Bagian Pusat Informasi dan Humas di Departemen Komunikasi dan Informatika Jakarta Pusat.
- Alma, Buchari. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan ke4. Alfabeta, Bandung
- Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Jain, S.K. dan Gupta, Garima., 2004. “Measuring Service Quality: SERVQUAL vs SERVPERF Scales”, *VIKALPA* , Vol 29, No.2(April –June)
- Jogiyanto (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis, Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*, edisi pertama, Yogyakarta. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UGM.
- Joko. Riyadi. (1999), *Gerbang Pemasaran*, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. 11thed. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu. Terjemahan, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- Lamb, Hair, McDaniel. (2001). *Pemasaran*. Buku -1. PT. Salemba Empat Raya, Jakarta.
- Lovelock, C and Wirtz, J. (2004). “*Services Marketing*”, Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Lovelock, C dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mujiharjo, Bagyo. (2006). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan". Master Thesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Milan dan Schumacher. (2001). *Research education*. New York: Longman.

M. Wahyuddin, Rustika Atmawati. (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada matahari Departement Store di Solo Grand Mall.

Nugroho Adi. (2005). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek*. Informatika. Bandung.

Ballester, Elen a Delgado dan Jois Murnies Aleman (2004). "Brand trust in Context of Consumer Loyalty. " *EuropeanJournal of Marketing*, Vol. 35 No. 11/12. Pp1238-1258

Neuman. (2000). *The Meaning of Methodology*.

Taylor, S.A., Celuch, K. dan Goodwin, S. (2004), "The importance of brand equity to customer loyalty", *Journal of Product and Brand Management* , Vol. 13 No. 4, pp. 217-227

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L. (1994). "Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implication for Futher Research" *Journal of Marketing*, January, 111:124.

Park, S.C., Park, M.K, Kang, M.G. (2003). *Super-Resolution Image Reconstruction*. Technical Overview : IEEE signal processing Magazine

-----, 1998, "SERVQUAL: A Multiple -Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.4 (1).

Petrzellis. (2006). A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.4, p.41-50.

Stanton, William J. (1991). *Prinsip Pemasaran* (terjemahan). Edisi 7, jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Sekaran, U. (2006), *Research Methods for Business*, Terjemahan oleh Kwan Men You, Salemba Empat, Jakarta.

Sudirman (2011), *Consumer Behaviour and Marketing Action*. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto, S.E., M.Si.. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Fitzsimmons A. James, Fitzsimmons J. Mona. (2004). *Service Management: operations, strategy, information technology*. Mc Graw Hill. United States.

Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty; Menumbuhkan dan Mempertahankan*

Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, Cetakan I.

Tjahyadi. (2009). "Customer-to-Customer Interaction (CCI): Antecedents of Customer Satisfaction, Loyalty and Word-Of-Mouth", *Laporan Penelitian Universitas Kristen Maranatha* (Tidak Dipublikasikan)

Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Bayu Media, Malang.

INTERNET

<http://id.wikipedia.org/wiki/Jasa> di akses 8 april 2014

http://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api di akses 8 April 2014

<http://www.JNE.co.id/?ndn8zph=Y29tX2l0aW5mb3JtYXNp> di akses 8 April 2014

<http://eprints.uny.ac.id/9449/3/BAB%20-%20-%2008601244039.pdf> oleh wahyu nugroho di akses 27 mei 2014

https://www.google.co.id/?gws_rd=cr,ssl&ei=YFWyU_urN4248gWbs4LgBw#q=pengaruh+service+quality+terhadap+loyalitas+pelanggan+JNE

<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCsQFjAB&url=http%3A%2F%2Fjurnaljam.ub.ac.id%2Findex.php%2Fjam%2Farticle%2FviewFile%2F412%2F449&ei=GVayU76eBM258gXt14CQCw&usg=AFQjCNEhfrbEC-q1cwUI5qvPNzK6cWiwA&bvm=bv.70138588,d.dGc>