

DAFTAR PUSTAKA

- Aydin (2005). Manajemen Pemasaran. Jakarta Barat
- Caruana. 2000. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan
- Crosby, Taylor. 1983. Loyalty measurement : A critical examination and theoretical extension.
- Dan, Dan. 2004. Karakteristik Jasa.
- Dharmesta. 1999. Loyalitas Pelanggan : sebuah kajian konseptual sebagai panduan bagi peneliti
- Durianto , Sugiarto , Toni (2001). Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Equitas dan Perilaku Merk. Jakarta. Pt Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS . Semarang : Badan penerbit Undip
- Gremler, Brown. 1996. Consumer Loyalty.
- Istijanto. 2005. Riset Sumber Daya Manusia. I oei
- Jacoby. 2000. Loyalty and Disloyalty: sebuah pandangan komphrensif dalama Analisa Loyalitas Pelanggan. Jurnal: Kinerja
- Karsono (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen untuk meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat
- Kotler, Philip, 1996, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jilid I, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. 2009. Marketing Management. United States of America: Pearson Prentice Hall.
- Lovelock. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Indeks. Jakarta
- Malai, Speece. 2002. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan
- Muni (2011). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk.
- Pratiwi. 2010. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan internet unlimited di Semarang
- Priyatno. 2007. Journal of Applied Sciences.

Pong , Yee (1985). Service Quality. Parasurama.

Rangkuti, Freddy, 2002, The Power of Brands (Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek), Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Reichheld, Sasser. 2010. Social Behavior and Personality.

Rusandi (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

Sachdev , Verma (2004). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan studi pada PDAM Kabupaten Cirebon

Sadi (2009). Kualitas Pelayanan. Volume 10. Semarang

Sinaga, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, kepuasa pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta

Suliyanto. 2006. Metode Riset Bisnis. Yogyakarta. Penerbit : Andi

Sunyoto. 2008. Modul Perancangan Basis Data. Yogyakarta. Penerbit : Andi, Bimo Tjiptono , G Chandra (2005) . Service , Quality and Satisfaction. Andi. Yogyakarta.

Steven (1995). Service Quality.

Tjiptono. 2001. Riset Pemasaran. PT. Elex Media Komputindo. JakartaSunarfrihantono

Zeithaml, Bitner. 2000. Hubungan Citra Merk, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

Zeithaml. 2004. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.