DAFTAR PUSTAKA

Afri Sanjaya. 2009. *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Santika Bandung*.

Griffin, Jill. Customer Loyalty Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. Edisi revisi dan terbaru. 2005. Alih bahasa Dr. dwi kartini yahya. Erlangga. Jakarta.

Harun Al – Rasyid,2004, *Teknik Penarikan Sample dan Penyusunan Skala*, Bahan Kuliah, Program Pascasarjana UNPAD.

Husein Umar. Riset pemasaran dan perilaku konsumen. Cetakan ketiga. 2003. PT Gramedia Pusaka Utama. Jakarta

Ivan Aris S. Hubungan Antara *Physical Evidence*, *People*, *Prosess*, dan Kepuasan, Dengan Loyalitas. *Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi STIE STAN – IM.* Volume 1 Nomor 1.

Kotler, Philip. Marketing Management. Eleventh Edition. 2006. Pearson education. New jersey

Lovelock, Christopher. Service Marketing, International edition. Fourth edition. 2001. Prentice Hall. USA

Lovelock & Writz. Service Marketing, International edition. Fourth edition. 2004. Prentice Hall. USA

Rizky Zulfikar. 2005. *Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toserba Yogya Di Kota Bandung*.

Ronal Imam Setiawan. 2006. *Pengaruh Expanded Marketing Mix For Service (Physical Evidence, People, and Process) Terhadap Loyalitas Pelanggan Embassy*.

Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Keenam. 2004. CV. Alfabeta. Bandung

Zeithalm, Bitner & gremler. Service marketing, international edition. Fourth Edition. 2006. Mc Graw Hill. New York.

Zulganef. 2002. Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses, Dan Karyawan Dengan Kualitas Keterhubungan,Serta Perannya Dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli Dan Loyalitas. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*. Volume 2 Nomor 3. Halaman 98 – 115.