DAFTAR PUSTAKA

Berry dan Parasuraman (2003) *jurnal* "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan" vol. 21 24-30 (januari 2003)

Barkelay dan Sylor (1994) dalam Edwin japarianto (2005) "*customer satifaction*"

Dharmesta, Basu Swastha. 2005 "Kontribusi *involvement* dan *trust* pada *brand* dalam membangun loyalitas pelanggan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 20 No. 3, 2005 , hal. 287-304.

Fandy Tjiptono., 2000. Manajemen jasa, Edisi Pertama, Andi offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono., 2000. Manajemen jasa, Edisi Kedua, Andi offset, Yogyakarta..

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill., 2009 Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan, Penerbit Erlangga

Japarianto,(2007 : 34-42),*jurnal manajemen perhotelan* vol. 3 no. 1, "analisa kualitas layaanan sebagai pengukur loyalitas.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi 6, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 1996. *Principles Of Marketing*, Seventh Edition, International Editrion, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

PDFCreate 5 Trial! www.universalcom

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran* . Jakarta : Prenhallindo

Kotler, Philip. (2002). *Service Marketing and Management*. New York : Prentice Hall

Kotler, Philip and Amstrong, Gary. (2004). *Management and Introduction : sixth edition. Englewood clifrs*. New Jersey : Prentice Hall

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Asesebelas*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia

Nuraini. 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan". Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.

Riana, Gede. 2008. "Pengaruh brand image terhadap brand loyalty pada konsumen air minum aqua di kota denpasar". *Buletin studi ekonomi*, Vol. 13, No. 2, 2008, hal. 184-202. Rulastuti (2007)" ekonomi bisnis"

Ropinov Saputro 2010 Fakultas Ekonomi "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan" Universitas Diponegoro Semarang

Sugiyono (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Sarjandari, Isti dan Susetiana, Hermawan.(2009). *Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Industri Airfreight Forwared Menggunakan Structural Equition Modeling (SEM)*. Proceeding Seminar Nasional Teknik Industri & Manajemen Produksi IV, Surabaya.

Umar, Husein. 2001. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.*Cetakan ke-6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

PDF Create PDF Trial
www.pdfmachine.com

Ummi Narimawati. (2010). *Metodologi Penelitian: Dasar penyusunan penelitian Ekonomi* .Jakarta: Penerbit Genesis.

Zeithaml dan Berry (1985) dalam Nadya Wijaya (2009;33) "*service quality*"

DocuCom PDF Trial
www.pdfvanzar.com