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*"

Cavana & Corbett, 2004 " *Jurnal Developing Zones of Tolerance For Managing Passanger Rail Service Quality.*

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

Dharmmesta, Basu Swastha dan licen indahwati darsono. 2005. "Kontribusi involvement dan *trust in a brand* dalam membangun loyalitas pelanggan" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 20, No. 3.

Diputra, Yudha Bagja. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta". Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes.

Dwyer, F. Robert, Shurr, Paul H. & Oh, Sejo. 1987. Developing buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 51 (2), 11-27.

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

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

Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*: Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.

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

Hardiawan, Febra dan Imam Mahdi. 2005. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah Merek Rokok (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta)".*Fokus Manajerial*, Vol. 3, No. 1.

Indriantoro dan Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian untuk Akuntansi dan Manajemen*, cetakan kedua, BPFE Yogyakarta.

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.

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 Kesebelas*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.

Mabruroh. 2003. "Membangun kepuasan konsumen dan akses loyalitas". *Benefit*, Vol. 7 No. 2, Desember 2003, hal. 167 – 175.

Morgan Robert M & Hunt Shelby D/1997 "*The Commitment trust theory of relationship marketing"*journal of relationship marketing.

Michael Lewis,(2004) *junal of marketing research*, Agustus VO, XLI, 281-292 "*The influence of loyalty programs and short-term promotions on customer retentionns"*

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

Oliver, R.L. 1999. Whence Customer Loyalty?. *Journal of Marketing*, 63 (33). January 5, 2006. http://proquest.umi.com/pqdweb?did=460281 46&sid=1&Fmt=4&clientId=46969&RQT= 309&VName=PQD (Proquest) database.

Riana, Gede. 2008. "Pengaruh trust in a brand 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"

Roberts, K.,Varki, S., and Brodie, R/ 2003" *Measuring the quality of Relationships in consumer services: an empirical study. Relationship quality journal*

Samuel "*service quality, perceive value, satifaction, trust and loyalty*"manjemen pemasaran, vol, 4, no, 1, April 2009 :23-37

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.

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

Sugiyono. (2001). *Metode penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

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

Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Peneltian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Bina Aksara

Uyung Sulaksana. (2003). *Integrated Marketing Communication*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Yudha Bagja Diputra (2007) Skripsi Fakultas Ekonomi "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Hotel Arwana Jakarta) Universitas Indonesia