DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

Assael, Henry, 1998. Consumer Behavior and Marketing Action. 6th Edition. South-Western Pub.

Bahar, Taslim, Kusbiantoro, Tamim dan Frazilla. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Moda Angkutan Umum Informal. Simposium XII FSTPT, Universitas Kristen Petra Surabaya, 14 November 2009. *http://repository.petra.ac.id/14461/1/115.pdf*

Basrah Saidina, Samsul Arifin. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 3, No. 1, 2012. Fakultas Ekonomi-Universitas Negeri Jakarta.

Bayu Hadyanto. M, Dkk. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol. 4, No. 2, Juli 2007, Hal. 91. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro.

Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. 2003. "*Service Marketing".* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.

Catherine Prentice. 2012. Service Quality Perceptions and Customer Loyalty in Casinos. Internal Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 25 No. 1, 2013. Faculty of Business and Enterprise. Swinburne University, Point Cook, Australia.

David Mc. A Baker. 2013. Service Quality and Customer Satisfaction in the Airline Industry: A Comparison between Legacy Airlines and Low-Cost Airlines. American Journal of Tourism Research, Vol. 2, No. 1, 2013, Hal 67-77. Department of Management. University of Central Missouri. Warrensburg, USA.

Ernani Hadiyati. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). Jurnal Manajemen Vol 2 No. 2, Juli-Desember 2010. Fakultas Ekonomi Universitas Jambi.

Fandy Tjiptono. 2000. ***Strategi Pemasaran***. Yogyakarta : Andi Offset.

Fandy Tjiptono, Ph.D dan Gregorius Chandra. 2012. ***Pemasaran Strategik***. Yogyakarta : Andi Offset.

Fasochah Harnoto. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntasi, ISSN 0853-8778, No. 34, April 2013

Gerson, Richard. F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PPM.

Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS. Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Griffin, Jill. 2002. ***Costumer Loyalty***. Jakarta: Erlangga.

Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty (Loyalitas Pelanggan*). Jakarta: Erlangga.

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*: *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.

Hasan Ali. 2008. Marketing. Media Utama, Yogyakarta.

Herry Susanto, Wido Damayanti. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1 Vol. 13, April 2008. Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma.

Husein Umar, Drs. SE., MM., 2002. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hyung Seok Lee. 2013. Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Asian Social Science, Vol. 9, No. 2, 2013. Faculty of Business Administration. Chungbuk National University. South Korea.

Inka Janita. S, Dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mc Donald's MT. Haryono Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1 Oktober 2014. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang.

James, Dkk. 1999. Metode dan Masalah Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.

Kotler, Philip, 1997, *Marketing Managemet*, Penerbit Erlangga, Jakarta

Kotler, Philip., 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Edisi Bahasa Indonesia, Prentice-Hall, Yogyakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran.* Alih Bahasa: Juhardi. Edisi 11. Jilid 1. Jakarta: PT. Prehalindo

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. Marketing Management, Pearson Education Inc.

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. ***Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas***. Indeks : Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa : Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1 dan 2. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.

Kotler dan Kevin Lane Keller, Marketing Management, edisi 13, 2009, New Jersey

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2012. *Principle of Marketing.* Edisi 14 Pearson Prentice Hall , New Jersey.

Listien Herlistyani, Yunus. W, Asep. S.R. 2012. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Informasi Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. eJurnal Mahasiswa Universitas Padjajaran Vol.1., No.1 (2012). Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Padjajaran.

Lovelock. 2001. Service Marketing: People Technology Strategy. Edisi 1. Penerbit Gramedia: Jakarta

Lupiyoadi R. dan A. Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Salemba Empat

Mashuri. 2008. Penelitian Verifikatif. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.

Mattjik, A.A , Sumertajaya, I.M. 2011. ”Sidik Peubah Ganda Dengan menggunakan SAS”. Bogor: IPB Press.

Mc Carthy dan Perrefault, 2003. Dasar-Dasar Pemasaran. Alih Bahasa Agus Dharma. Jakarta: Erlangga

Mullin, John W, Orville C Walker. 2005. *Marketing Management A Strategic Decision,* fifth edition, New York: McGraw Hill.

Musanto, Trisno, 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136, *Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra* *http://puslit.petra.ac.id/journals/management/*

Ni Putu Sawitri, Ni Nyoman Kerti Yasa, Abdulah Jawas. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari

Accomodation di Ubud. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 1, Februari 2013. Fakultas Ekonomi Pascasarjana-Universitas Udayana. Bali-Indonesia.

Oliver, R.L., 1997. Response Determinants in Satisfaction Judgments. Journal of Consumer Research, Vol.14 (March), pp. 495-507. Academy of Marketing Science Review, Volume 2000, No. 1

Rudika Harminingtyas. 2014. Analisis Pengaruh Variabel Overall Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua di Kota Semarang. Jurnal STIE Semarang, Vol, 6, No. 2, Edisi Juni 2014 (ISSN : 2252-7826).

Saidani, B., Arifin, S. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol 3, No. 1.

SB Handayani. 2013. Analisa Loyalitas Pelanggan yang Dipengaruhi Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di PT Spectra Advertising). Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi No. 35, Oktober 2013.

Sekaran, Uma. 2003. Research Methods For Business. United States of America: Intervarsity Bookstore.

Sharp, Byron. 2000. A New Approach to Customer Satisfaction, Service Quality and Relationship Quality Research.Visionary Marketing for the 21st Century : Facing The Chalenge. http://members.byronsharp.com/6892.pdf

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian (Editor). 2011. *Metode Penelitian Survay*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.

Subroto, FX. A. 2013. Pengaruh Market Orientation terhadap Service Quality, Satisfaction dan Loyalty Pelanggan Toko Buku Gramedia di Jawa Timur, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 15, No. 1, Maret.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Cetakan ke-22. CV. Alfabeta. Bandung

Sunarto. 2006. Pengantar Manajemen Pemasaran. Press, Jogjakarta.

Supangat, Andi. 2008. Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparamertik. Jakarta:Kencana.

Suwardi. April 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Jurnal Pengembangan Humaniora Vol.11, No.1, April 2011. Politeknik Negeri Semarang

Tjiptono, Fandy, 1997, Strategi Pemasaran, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi, 2000, *Strategi Bisnis Modern*, penerbit: Andi offset, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cetakan ketiga, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Tjiptono, Fandi, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cetakan ketiga, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2006. Pemasaran Jasa, Bayu Media, Malang

Umar, Husein. 2007. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis. Penerbit Rajawali Pers Jakarta.

Uyanto SS. 2006. Pedoman Analisis Data Dengan SPSS, Yogyakarta ; Graha Ilmu.

Valarie A. Zeithaml, Maryo Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2006. Services Marketing "Integrating Customer Focus Across the Firm" 4th Edition, Singapore

William J.Stanton, Michael .Etzel & Bruce J. Walker. 1994 .Dasar- Dasar Manajemen Pemasaaran . Mandar Maju: Bandung.

Zurni Zahara Samosir. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakan USU. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol.1, No.1, Juni 2005. Universitas Sumatera Utara.