

## DAFTAR PUSTAKA

- Alida, P. 2004. Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik. *Skripsi*. (Tidak Diterbitkan).
- Amalisa, R. 2008. Hubungan Antara Kohesivitas Teman Sebaya dengan Loyalitas Merek Kartu Pra Bayar pada Remaja. *Skripsi*. (Tidak Diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi UMS.
- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Davidoff, D.M. 1994. *CONTACT: Customer Service in The Hospitality dan Tourism Industry*. Prentice Hall, New York.
- Dayakisni dan Huddaniah. 2003. *Psikologi Sosial*. Malang: Universitas Muhammadiyah.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2000. *Statistic Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Ermayanti. 2011. Persaingan Produk *Smartphone*. *Artikel Mix Marketing Extra*. Edisi 12/IV/21 Desember 2010 - 20 Januari 2011.
- Gaspersz, V. 1997. Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas dalam Praktek Bisnis Global. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariata dengan Program SPSS*. Edisi II. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 2001. *Ekonomika Dasar*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, S. 2000. *Statistik Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler. P. 2001. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehalindo
- Manullang. 2001. Pengantar Ilmu Manajemen. Jakarta: Rineka Cipta.
- Musanto, T. 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.
- Oetomo. 2001. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Era Globalisasi. *Marketing*. Edisi Maret. 2007.

- Olson, F. 1993. *The Psychology of Work and Human Performan* ( 3<sup>rd</sup> ed). New York: Addison Wesley Logman Inc.
- Pitrajaya, H. 2011. Nasib industri Seluler 2008. *Artikel. Dwi Mingguan Pulsa* Edisi 122 Tahun V/ 2011/3-6 Januari. Hal. 44.45.
- Samuel, H dan Foedjiawati. 2006. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran *The Prime Steak & Ribs* Surabaya). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, VOL. 7, NO. 1, MARET 2005: 7-482.*
- Siagian, P. 2003. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Siswanti, T. 2004. Hubungan antara Orientasi Keagamaan dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah BMT “Tumang”. *Skripsi.* (Tidak Diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi UMS.
- Stanton, Robert. 1994. *Teori Fiksi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Bandung: CV. Alfabeta.
- Swastha, B. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Thio, S. 2001. Membangun *Service Quality* untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri *Hospitaly*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 3, No. 1, Maret 2001: 61 – 71.
- Tjiptono, F dan Diana. 2008. *Total Quality Manajement (TQM)*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winardi, A. 1991. Hubungan Antara Permintaan Konsumen dengan Kepuasan akan Penghargaan Pada Karyawan Pemasaran. *Skripsi*. Klaten: Unwida.