

DAFTAR PUSTAKA

- Eddy, Tukamushaba Kurobuza. 2009. *Determining Service Quality improvement priorities in selected Hotels in Kampala city*. Makerere University Business School, Uganda
- Sorokin, Pitirim dan Barry V. Johnston (2011). *Existential phenomenology and sociology Pitirim Sorokin*. Journal sociology and social anthropology
- Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Achmady, Yudha. 2008. "Mekanisme Memahami Pelanggan (2)". Artikel. Diakses di <http://www.pdambandarmasih.com/forumpdam/index.php?action=printpage;topic=13.0>, pada tanggal 31 Maret 2012.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assael, H. 2001. *Consumers Behavior and Marketing Action*. Edisi 3. Kent Publishing Company, Boston Massachusset, AS.
- Barata, Atep Adya. 2005. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Cahyono, J.B. Suharjo B. 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Clancy, Kevin J & Shulman, Robert S. 2004. *Marketing Myths That Are Killing Business: The Cure for Death Wish Marketing*. McGraw-Hill Professional.
- Darsono, Licen Indahwati. 2005. "Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisis Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Vol.4.
- Dharmesta, B.S. 1999. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 14, No. 3, p. 73-88.
- Fitri, A & Anny, Marie. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia Bergambar*. Makassar: Galeri Lontara.
- Gartika, Gagan. 2010. *Silaturahmi Marketing: Rahasia Sukses Bisnis Sepanjang Masa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Gefen, David. 2007. Customer Loyalty in E-Commerce. *Journal of the Association For Information Systems*. Volume 3, 2007, p.27-51.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty. Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta: Erlangga
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hamidah, Sopaul. 2011. "Hasil Penelitian Efek Psikologis Bagi Orang Tua dan Siswa Terhadap Pendidikan". Artikel. <http://sofaulhamidah.blogspot.com/2012/06/observasi-efek-psikologi-bagi-orang-tua.html>, pada tanggal 14 September 2012.
- Haris, Abdul. 2005. *7 Pilar Perusahaan Unggul. Implementasi Kriteria Baldrige untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasimadunaiar, Nur. 2005. Bab 2 Tinjauan Pustaka. Diakses di <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>. pada tanggal 22 Maret 2012.
- Hellier, Philip K; Geursen, Gus M; Carr, Rodney A; Rickard, John A. 2003. "Customer Repurchase Intention A General Structural Equation Model," *European Journal of Marketing*. Vol.37, No 11/12.
- Helmi, Syafrizal. 2008. "Kualitas Pelayanan". Artikel. Diakses di <http://shelmi.wordpress.com/2008/12/04/kualitas-pelayanan/>, pada tanggal 12 Maret 2012.
- Indrajit, Eko Richardus, dkk. 2005. *Konsep Manajemen Supply Chain. Cara Baru Memandang Mata Rantai Penyediaan Barang*. Jakarta: Grasindo.
- Karsono. 2007. "Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol 7, No 1.
- Kartadjaya, Hermawan, dkk. 2003. *Marketing In Venus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall.
- Lau, G.T and Lee, S.H. 1999. Consumers' Trust in a Brand and the Link to brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*. Vol 4, pp 341-370.
- Maddy, Khairul. 2009. "Pengertian Pelanggan". *Artikel*. Diakses di <http://ammarawirusaha.blogspot.com/2009/10/pengertian-pelanggan.html>, pada tanggal 31 Maret 2012.
- Mansur, T. 2008. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. *Tesis*. Diakses di <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/7131/1/08E00686.pdf>, pada tanggal 22 Maret 2012.
- Mardalis, Ahmad. 2005. "Meraih Loyalitas Pelanggan". *Benefit. Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 9, No. 2, Desember 2005, p. 111-119. Surakarta: Balai Penelitian dan Pengembangan Ekonomi (BPPE) Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam. 2003. *Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Rukmana, Riza A.N. 2006. "Analisis Tuntutan Pelanggan, Kinerja Bauran Pemasaran Jasa, Nilai Pelanggan dan Penggunaan Jasa Telekomunikasi". *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia*, Vol. 35 No 03 TH XXXV
- Setiaji, Bambang. 2010. *Jalan Mudah ke Analisis Kuantitatif Dilengkapi Dengan Tutorial SPSS*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siagian, Yolanda M. 2005. *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singh, Harkiranpal. 2006. "The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention," *UTCI Working Paper*, WP-06-06.
- Soekanto, Soerjono. 2004. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutama. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Surakarta: Fairuz Media.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Thurau, T.H., Gwinner, K.P., and Gembler, D.D. 2002. "Understanding Relationship Marketing: An Integration of Relational Benefits and Relationship Quality". *Journal of Service Research*. February, Vol. 4, No. 3, p. 230-247.
- Tjahyadi, Rully Arlan. 2006. Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. *Jurnal Manajemen*. Vol. 6, No. 1, Nov 2006.
- Widjaja, Bernard T. 2009. *Lifestyle Marketing. Servlist: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wijayanti, Ari. 2008. "Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler PraBayar Mentari Indosat Wilayah Semarang)". Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.