

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha Dharmmesta dan Handoko, Hani. 2003. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Caruana, Albert. 2002. Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*. Vol. 36. No. 7/8. pp. 811-828.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. 2006. *Business Research Methods (9th ed)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Dimitriades. 2006. Zoe S. Customer satisfaction, loyalty and commitment in service organizations. *Management Research News*. Vol. 29 No. 12, pp. 782-800.
- Engel, James F. Roger, D. Blacwell. and Minsard, Paul W. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____. 2006. *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch and Davis. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Haie, Joseph F. 1998, dalam <http://www.ebook-seacrh-engine.com>. *Statistik Dasar "Pengelompokan dan Penyajian Data"*.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 2001. *Dasar-dasar Pemasaran*. Ed 9. Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kotrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I. Jakarta: Prenhallindo.
- _____. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Keduabelas*. Jakarta: Gramedia.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2003. *Marketing Management*. 11th Edition, New Jersey: Prentice Hall. Inc. Upper Saddle River.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martyarto. 2001. *Manajemen Strategi Pembangunan Daerah dan Penyusunan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah*. Jakarta: Balai Buku Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithmal V.A ., & Berry, L. L., 1998. “*Servqual: A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*, 64 No.1.
- Rochaety, Ety, dkk. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Santoso BE. 2011. *Analisis Kualitas Nira dan Bahan Alur untuk Pengawasan Pabrikasi di Pabrik Gula*. Pasuruan: Pusat Penelitian Perkebunan Gula Indonesia (P3GI).
- Santoso, Singgih. 2000. *SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. CV. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2007. *Statistik Dalam Sebuah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.
- _____. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Supranto, Johanness. 2003. *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Thiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy and Gregious Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- _____. 2004, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Umar, Husein. 2000. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Gholia Indonesia.

_____. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wijaya, Tony., dan Irawati, Lita. 2004. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Pembeli, *Jurnal Studi Indonesia*, Vol. 14, No. 2, 137-150.

Wong, Amy and Amrik Sohal. 2003. Service Quality and Customer Loyalty Perspectives on Two Levels of Retail Relationships. *Journal of Services Marketing*. Vol. 17. No. 5. pp. 495-513.

Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.