

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dharma, 2001, *Strategi Pemasaran Modern*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 1997. *Statistik Induktif*. Edisi 4. : BPFE Yogyakarta.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Janet, B. 2009. How to Turn Complaints into Loyalty. (online), (<http://www.dealerscope.com/article/if-your-customers-have-problems-fixthem-immediately-416742/1>)
- Kheng, L.L., Mahamad, O., Ramayah, T., and Mosahab, R. 2010. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia, *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, pp. 57-66.
- Kotler, Philip dan Kevin, Lane dan Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*. PT. Macanan Jaya Cemerlang. Edisi 12 Jilid 2.
- Kotler, Philip Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli., (1997), *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Edisi Keenam, Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J.C. & Hansen, 2005, *Consumen Behavior*, Fourth Edition, Prentice-Hall International Edition.
- Pertua Pramana dan Sugiarto. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Sabihaini., 2002, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Selvy Normasari, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan

Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang.

Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta

Tjiptono, Fandy 2000. *Strategi Bisnis Modern*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2004, *Service, Quality Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Bisnis*, Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.

Yamit, Zulian., 2001, *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie, Parasuman, L. Bery (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York Press, P.46