

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, James, G. 2003. *Secret of Cutomer Relationship Management*. Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Cornelia S., Ellys dkk. 2008. "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5ASEC Surabaya". *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 4, No. 2, September 2008. Hal. 45-57.
- Danang S, Anggoro. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Komplain (Studi Kasus Pada Nasabah Asuransi Jiwa Di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Magelang)". Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Ika Pratiwi, Dinar. 2010. "Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang". *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan dan Swasta, Basu. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- _____. 2001, *Dasar-dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Drs. Alexander Sindoro. Jakarta: Prenhalindo.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran-Analisis, Perencanaan, implementasi dan Pengendalian*. Jilid 3. Edisi kedua. Jakarta : Erlangga.
- _____. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 & 2. Edisi Terjemahan Oleh Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock. 2001. *Service Marketing: People Technology strategy*. Edisi 1. Penerbit Gramedia: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba: Jakarta.
- Mardikawati, Woro dan Farida. 2012. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2, No. 1, Maret 2013.
- Mowen C, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Erlangga: Jakarta
- Neira, Varela dan Rodolfo Vázquez-Casielles, Víctor Iglesias, 2010. 'Explaining customer satisfaction with complaint handling'. *International Journal of Bank Marketing*. Volume: 28 No. 2. hal. 88-122.
- Normasari, Selvy dkk. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6 No. 2 Desember 2013.
- Pratiwi, Dinar Ika. 2010. "Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang". *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rahmawati, Yuli dan Bagus Suminar. 2014. "Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap *Word Of Mouth* pada Pelanggan Honda Motor di Surabaya". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 4, No. 1, Mei 2014. Hal 15-30.
- Setiyawati, Antari. 2009. "Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)". *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiharto, Joko. 2009. "Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan". *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.

_____. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.

Swastha, Basu. 2009. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: J & J Learning.

_____. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

_____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2008. *Service Management*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.