

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, B. dan Sumarno, 2003 , *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang*, Semarang: STMIK.
- Arokiasamy, Anantha Raj A; Abdullah Ghani Kanesanbin. 2013. Service Quality and Customer Satisfaction In The Cellular Telecommunication Service Provider In Malaysia, *Researchers World*, 4(2):pp:1-9
- Aryani, D. dan Febrina Rosinta, 2010, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi hlm 114-126, Jakarta, Universitas Indonesia.
- Azwar, Saifuddin, 2000, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 3, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Beerli, A., Maertin, J.D., & Quintana, A. 2004. A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Maerket. *European Journal of Marketing*, 38.
- Bowen, John T & Shiang-Lih Chen. 2001. The Relationship Between Customer Loyalty And Customer Satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Volume 13/5. 213-217
- Cahyani, K.I.G dan Gede Bayu Rahananta, 2014, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepercayaan Serta Loyalitas*, Bali, Universitas Udayana.
- Chahal, Hardeep dan Madhu Bala. 2012. Significant Component of service brand equaty in healthcare sector. *International Journal of Healt CareQuality Assurance*, 25 (4), pp:343-362.
- Cooper, D.R ., & Schindler, P.S. 2006. *Business Reserch Methods (9th ed.)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Elu, Balthasar. 2005. Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 13, No. 3 (September)
- Fornell, C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56.
- Frankel, J.R., & Wallen, N.E. 1993.. *How to Design and Evaluate Reseach in Education*. Singapore: Mc Graw Hill
- Gay, L.R and P.L., Diehl. 1992. *Research Methods for Bussines and Management*. New York: McWilliam Publishing Company.

- Gerson, F. Richard, 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM*, Crisp Publications.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19.*, Edisi ketiga, Bahan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. 2003 *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Dialihbahasakan oleh: Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta
- Jasfar, Farida., 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, cetakan pertama. Penerbit Ghalia
- Kotler, P. 1997, *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation, and Control*, 9th ed. Prentice Hall, Upper Saddle, NJ.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*, The Mellenium Edition, Prentice Hal International, Inc. New Jersey, USA.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli. Edisi Milenium II. Jilid II Jakarta : PT Prenhalindo.
- Laurent. W, Lovelock, C, 2002, *Principles of Service Marketing and Management, Second edition*. New Jersey, Upper Saddle River.
- Lupiyoadi R, Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Maholtra, N.K. 2004. *Marketing Reserch: An Applied Orientation*. New Jersey: Person Education
- Nursalam, 2000 *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Oliver, R.I 1980. A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Resech*, 17.
- Padmantlyo, Sri., 2014. Pengaruh desain produk dan promosi terhadap volume penjualan pada industri batik (study Pada Industri batik di Kabupaten Sragen). Seminar Nasional dan Call for Paper (sancall 2014). UMS. ISBN : 978-602-70429-1-9. Hal 143-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality And Its Implication for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49.

- Prasetyo, Bambang dan lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Edisi 7 jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Rooroh. E.M.I., 2014, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan PT.PLN (Persero) Dostribusi Jawa Timur Area Pelayanan Banyuwangi*, Jurnal Ilmiah Progressive, Vol.10 No.30
- Sanistya. A.P., 2015, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda*, Samarinda, Universitas Mulawarman.
- Sawitri. N.P., Ni Nyoman Kerti Yasa dan Abdulah Jawas, 2013, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubub*, Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.7, No.1,Bali, Universitas Udayana.
- Siddiqi, Kazi Omar. 2011. Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Reatail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Bussiness and Management*, 6(3): h:12-13.
- Singariumbun, Masri. !987. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Pt. Pustaka LP3es
- Siregar, S.P. 2004. *Analisis Kepuasan Para Anggota Terhadap Program Loyalitas Astraworld*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, tidak diterbitkan.
- Soeling, Pantius D. 2007, *Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung jawab sosial perusahaan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, Vol. 15, No 1 (Januari)
- Subagio Hartono, Saputra Robin. 2012. *Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia)*, *Jurnal Manajemen Pemasaran*,7(5): h:42-52.
- Sugiono . 2011 *Metode penelitian Pendidikan*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Marketing Strategy*. Yogyakarta : Publisher Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Offet.
- Zeithaml, V.A, Berry, L.L., & Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60.