

DAFTAR PUSTAKA

- Arambewela, R. & Hall, J. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4): p. 555-569.
- Ayşe, 2007. *An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender*. *Humanity & Social Sciences Journal*, Vol. 2 Hal. 43-50.
- Catur, Tyas dkk. 2014. *Pengaruh Brand Image, Brand Reputation Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Atas Produk Oli Enduro di Spbu Coco Penggaron Semarang*. *Jurnal Pemasaran*. Semarang : Universitas Pandanaran.
- Danny dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nugroho Viatama Pest Control Semarang)*. *Jurnal*. Semarang : Administrasi Bisnis FISIP UNDIP.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Menejemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM dan SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2009. *Metode kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty : How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta : Erlangga
- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar – dasar ekonometrika*. Jakarta : Erlangga.
- Hamdani, Lupioadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba empat.
- Hoffman, Martin. 2000. *Empathy and Moral Development : Implication For Caring and Justice*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor
- Jonathan Sarwono. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Millennium Edition. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mouren, Margaretha. 2004. *Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia , Vol. iii, No. 3, halaman 289-308.
- Parasuraman, A. Valerie, A. Zeithaml, & L. Berry. 1988. *The Service Quality Puzzle*. Journal of Marketing Business Horizon, Vol.49 (Fall), p.44.
- Saputro, Ropinov. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Nusantara Sakti Demak)*. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Walker. 2001. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System*. Journal of Management Strategy, Hal 331-335.
- Woro, Farida. 2011. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Yogyakarta* : Andi Offset