

Daftar Pustaka

- Assael, Henry. 2001. *Pelanggan Behavior and Marketing Action 6th Edition*. New York: NYU Thomson Learning.
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing Service*. New York: The Free Press.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekosiana.
- Marina, Darmawati dan Setiawan, 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Penerbangan *Full Service Airlines*, ISSN 355-4721. Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik. Vol 1, No 2. Hal 83-99

Rusandi, Edi. 2003. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omeda*. Bandung: Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama

Sekaran, Uma. 2006. *Research Method for Business*, Edisi 4. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta.

Supranto. 1999. *Analisis Multivariat*. Jakarta: Rineka Cipta.

Susanto, Hery. 2008. *Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma

Hadi, Sutrisno,. 1993. *Metodologi Research*. Jilid 2, cet 24. Yogyakarta: Andi Offset.

Hadi, Sutrisno,. 1994. *Statistik dalam Basic*, Jilid I. Yogyakarta : Andi Offset

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

Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.

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

