

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Cravens, W. dan Lamb, W. 2002. *Strategic Marketing Management Cases*. United States : McGraw-Hill.
- Hasan, A. 2009. *Marketing*. Yogyakarta : Med Press.
- Kotler, P. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. 2004. *Principles of Marketing*. Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, C. dan Wirtz, J. 2010. *Services Marketing*. Seventh Edition : Pearson Education. Australia.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat
- Mowen, C. dan Minor, M. 2002. *Consumer Behaviour*. Edisi Kelima. Australia : Prentice-Hall.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Schiffman, L.G. dan Kanuk, L.L. 2008. *Consument Behaviour*. Australia : Prentice Hall/Financial Times
- Schiffman, L.G. dan Kanuk ,L.L. 2012. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Jakarta : Indeks
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta : Alfabeta
- Suhartanto. 2001. *Loyalitas Konsumen*. Jakarta : Pustaka Utama.
- Supranto. J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Sureshchandar, Rajendran, & Anantharaman, (2002),"The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach", *Journal of Services Marketing*, Vol. 16 Iss 4 pp. 363 - 379
- Tjiptono, F. 1998. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi Pertama, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2004. *Management Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta : Andi Offset.
- Winardi. 1998. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung : Mandar Maju.