

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D. 1987. *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran*. Yogyakarta: Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gajah Mada.
- Assauri, S. 2003. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction. *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30.
- Azwar, S. 1987. *Reliabilitas dan Validitas – Interpretasi dan Komputasi*. Yogyakarta : Liberty.
- \_\_\_\_\_. 1999. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, J.G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management* Alih bahasa: Andreas Winardi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bolton, R.N., Drew, J.H. 1990. A Multistage Model of Customers Assesments of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*. July, p:375-384.
- Cravens, D, W. 1996. *Pemasaran Strategi I*. Alih Bahasa: Lina Salim. Jakarta : Balai Pustaka.
- Firdaus, Soenhadji, I.M. 2007. Pengaruh Kinerja Pengoperasian, Kinerja Penyerahan Jasa Kelistrikan, Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Kesetiaan Pelanggan Listrik Rumah Tangga di Jawa. *Pesat*, Vol. 2, Agustus 2007, hal:1-8.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Metodologi Research – Untuk Penyesuaian Paper, Skripsi, Thesis dan Disertasi*. Jilid II. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi.
- Haryanti, K., Hadi, S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. *Psikodimensia*. Vol. 1, No. 1, hal: 46-56.

- Julita. 2001. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Vol. 01, No. 01, Oktober 2001, h. 41-54.
- Kotler, P. 1988. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Englewood Cliffs: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P dan Armstrong, G. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran I*. Terjemahan : Damas Sihombing. Jakarta : Erlangga.
- Mowen, J.C., Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Musanto, A. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2, September 2004, hal: 123-136.
- Palilati, A. 2004. Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis. *Analisis*. Vol. I, No. 2 Maret 2004, hal: 65-74.
- \_\_\_\_\_. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 9, No. 1, Maret 2007, hal:73-81.
- Peter, J.P, Olson, J.C. 1996. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. Alih Bahasa: Damas Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2000. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhartanto, D. 2001. Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan. *Usahawan*. No. 7, Tahun XXX, Juli 2001, hal:42-47.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja. *Usahawan*. Mei.
- Suryabrata, S. 1990. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rajawali

Tjiptono, F. 1997. *Total Quality Service*. Jakarta : Balai Pustaka.

Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, V.A. 1988. Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*. Vol. 52, July, p:2-22.

[http : //www.Globalaviationlaw.com](http://www.Globalaviationlaw.com).

[http : //www.tempointeraktif.com](http://www.tempointeraktif.com).

Suara Merdeka (2008).

