

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen TW, Lindestad B, 1998. *Customer loyalty and complex service: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise*. Int.J.Serv.Ind.Manage., 9(1):7-23.
- Chen Wu, 2011. *The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality Patient Satisfaction and Loyalty*. African Journal of Business Management, Vol.5 No.12. PP 4873-4882.
- Danil Arfian, 2008. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kartu Kredit Mandiri, Citibank, dan BCA*. UIEU, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayu media Publishing, Malang.
- Griffin, J, 2005. *Customer Loyalty*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Gronross, Christian, 1990. *Service Management and Marketing*. Laxington Books, Massachusetts, Toronto.
- Handri Agus Sukendro, 2012. *Pengaruh antara Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Ibadah Haji KBIH Indosat Medan*. Universitas Terbuka Medan, Medan.
- Hartono, B. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Rineka Cipta.
- Hasyim dan Rina, 2009. *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. UIEU-University Press, Jakarta.
- Husein Umar, 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-3, 2003.
- Husein Umar, 2003. *Metode Riset Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ida Manullang, 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Pascasarjana Universitas Sumatra Utara, Medan.
- Kartajaya, H., 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Markplus Inc, Jakarta.
- Kotler and Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. terjemahan oleh Benyamin Nolan, Jilid II, PT Indeks, Edisi 12.
- Kotler and Amstrong, 2001. *Prinsip - prinsip Pemasaran*. terjemahan oleh Damos Sihombing, Jilid I, Erlangga, Jakarta.

- Kuncoro, Mudrajad, 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Kurtz, Clow. 1998. *Service Marketing*, Will & Sons inc, America.
- Lovelock, Christopher, 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Gramedia, Jakarta.
- Ruswanti, Endang, 2012. *Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty*, Majalah Ilmiah Widya no.318, Maret 2012, ISSN.0215-2800.
- Sugiono, 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Terence A. Shimp, 2003. *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Terpadu*. Erlangga, Jakarta.
- Tom Peters, 2010. *Strategic Customer Service John Goodman's*, www.tarp.com (*Technical Assistance Research Program*).
- Valerie A.Ziethaml, Mary Jo Bitner, 1996. *Service Marketing*. Mc Graw Hill, Boston.
- Yun Yie, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Offistarindo Adhiprima*. UIEU, Jakarta.