

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- A Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, “*Delivering Quality Service: balancing Customer Perception and Expectations*” (The Free Press) 1990.
- Aditya, Tjiptjono. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*
- Akhter,S.H. 2010. *Service Attributes Satisfaction and Actual Repurchase Behavior: The Mediating Influence of Overall Satisfaction and Purchase Intention*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior.
- Arikunto, S, 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2005. Jakarta: Prenadamedia.
- Fitzsimmons A. James, Fitzsimmons J. Mona, *Service Management: Operations, Strategy*. 2004. Information Technology: McGraw-Hill, USA
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid Pertama, Edisi Kedua Belas*. Jakarta: PT. Indeks
2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid Pertama, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Noor, Juliansyah, 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfa Beta.

- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Suryabrata, Sumandi. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Wijayanti, Ari. 2008. *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro