

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Avilianti dan Wildfridus Elu, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, Usahawan No.05 Tahun XXVI, Mei 1997.
- Azwar, Saifuddin, *Reliabilitas dan Validitas* (Edisi Ketiga), Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta, 1997.
- Crosby, L.A., Evans, K.R. and Cowles, D. *Relationship Quality in Services Selling : an Interpersonal Influence Perspective*, *Journal of Marketing*, Vol.54 No.3, 1990.
- Fullerton , G., and Taylor,S. *Service Quality and Satisfaction with Service Reasearch*. 2000.
- Garvin, D.A. *Managing Quality*, The Free Press, New York. 1998.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Edisi Kedua), Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2001.
- Ghozali, Imam. *Model Persamaan Struktural*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2004.
- Goetsch, D.L. and S, Davis. *Introduction to Quality, Productivity, Competitivenessm*, Englewood. Clifs, N.J.: Prentice Hall International, Inc.1994.
- Gummesson, E. *Implementation Requires a Relationship Marketing Paradigm*, *Journal of The Academy of marketing Science*, Vol.26 No.3, 1998.
- H. Djaslim Saladin, “*Manajemen Pemasaran*”, Salemba Empat, Jakarta, 2003.
- Hasyim, Dr. SE, MM, M.Ed dan Rina Anindita,SE, MM, *Metode Penelitian untuk Pemasaran*, 2009.
- Hasyim, Dr. SE, MM, M.Ed dan Rina Anindita,SE, MM, *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*, Jakarta,UIEU-University Press, 2009.
- Hellier, P.K., Geursen, G.M., Carr, R.A. and Rickard, J.SA., *Customer Repurchase Intention a General Structural Equation Model*, *European Journal of Marketing*, Vol.37 No 11/12, 2003.
- Hennig – Thurau, T and Klee, A. *The Impact of Customer Satisfaction and Realtionship Quality and Customer Retention :a Critical Reassessment and Model Development*, *Psychology and Marketing*, Vol.14 No.8, 1997.

- Hicks, J.M., Page Jr, T.J., Behe, B.K, Dennis, J.H.,Fernandez, R. And Thomas. *Delighted Consumers Buy Again, Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, Vol.18, 2005.
- Ibrahim, Buddy. *TQM Panduan untuk Menghadapi Pasar Global*, Djambatan, Jakarta, 1997.
- J.Paul Peter, Jerry C.Olson. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid II.Edisi IV*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Phillip. *Management Marketing (6th Edition)*. Prentice Hall inc publishing, New Jersey, 2002.
- Kotler, Phillip dan Armstrong, Gary . *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid I*. Erlangga, Jakarta, 2008.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller . *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid I*. Erlangga, Jakarta, 2008.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. *A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 1988.
- Rusdin. *Teori, Masalah, dan Kebijakan dalam Praktik*, Alfabeta, Bandung, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. CV Alfa Beta, Bandung, 2000
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2012.
- Supranto, Johanes. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Sutrisno Hadi, *Meteologi Research*, Yogyakarta : Andi Offset, cet. Ke-23, 1994.
- Thamrin Abdullah, Prof. Dr. MM, M,Pd dan Francis Tantri, Dr. SE.,MM. *Manajemen Pemasaran*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Andi-Offset, Yogyakarta, 1996.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Andi Press ,Yogyakarta, 2000.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. *Service, Quality & Statisfaction*, Andi Press, Yogyakarta, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi III* , Andi Press ,Yogyakarta, 2008.
- Tse dan Wilton, *Two Approaches to Service Quality Dimension, The service Industry Journal*, Vol.11 No.3, 1998.

SUMBER INTERNET

<http://eprints.uns.ac.id/7978/I/144271308201009301.pdf> (diakses 16 Febuari 2014)

<http://eprints.lib.ui.ac.id/1482/1/108868-T%2020275-Analiss%20pengaruh.pdf>
(diakses 16 Febuari 2014)

<http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2174582-pengertian-waktu/> (diakses
14 Febuari 2014).

<http://id.wikipedia.org/wiki/interaksi> (diakses pada 16 Febuari 2014)

<http://ferdyfaisal.blogspot.com/2012/12/b2b0-vs-b2c.html> (diakses 14 Febuari 2014).

<http://jurnal.umkc.ac.id/index.php/JAM/article/view/3/3> (diakses 16 Febuari 2014)

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37397/4/Chapter%20II.pdf> (diakses
16 Febuari 2014)

<http://sriwijayanti.wordpress.com/kepercayaan-trust/> (diakses 14 febuari 2014)

<http://www.bny.web.id/media> (diakses 14 Febuari 2014)

[http://general-linear-model-unud-839-1152368313-tesis-ni-mande-noviarini – pdf](http://general-linear-model-unud-839-1152368313-tesis-ni-mande-noviarini-pdf)
(diakses 27 April 2014)

<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/gaussian> (diakses 27 April 2014)

<http://Appendix-Lampiran-Rumus-Anova.pdf> (diakses 29 April 2014)