

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Aryani, D., & Rosita, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol 17 No 2* .
- Berry, L., Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (1996). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing Vol 64 Issue 1* , 12-40.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. (2002). *Metode Research*. Yogyakarta: Andi.
- Hardiawan, Febra, & Mahdi, I. (2005). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah merek Rokok. *Fokus Manajerial Vol 3 No1* .
- Hardiyati, R. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Jasa Penginapan Argowisata Kebun The Pagilaran. *Fakultas Ekonomi UNDIP* .
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jasfar, F. (2000). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu Edisi 1*. Jakart: LPPE USAKTI.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management 11th European Edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management Jilid 1*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2004). *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi 9*. Jakarta: Indeks.

- Kotler, P., & Amstrong, G. (2004). *Principles of Marketing 10th Edition Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice Hall Internatonal, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kountur, R. (2007). *Metode Penelitian*. Jakarta: PPM.
- Lovelock. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Mabruroh. (2003). Membangun Kepuasan Konsumen dan Akses Loyalitas. *Benefit Vol 7 No 2*.
- Rangkuti, F. (2003). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbinet, S., & Brand, C. (2001). *Emoticon Marketing: The Hallmark Way of Winning Customers for Live*. New Jersey: McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Sunarto. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS dan CV Ngeksigondo Utama.
- Tjiptono, F. (2003). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandara, G. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen Cetakan ke-4*. Jakarta: Gramedia.
- Wulf, K. d., Schroder, O., & Iacobucci, D. (2001). "Investments in consumer relationships: a cross-country and cross-industry exploration.". *Journal of Marketing Vol 65 No 4*.