

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono. Fandy, *Service, Quality & Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta, 2007
- Gaffar. Vanessa, *CRM dan MPR Hotel*, Alfabeta, Bandung, 2007
- Lupiyoadi. Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2014
- Kotler, P. dan Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Terjemahan oleh Benyamin Mohan (2009), PT.Indeks, Tanpa Kota, 2006
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, *Service Marketing*, McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2003
- Handi, I.D., *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT.Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2003
- Tjiptono. Fandy dan Anastasia. Diana, *Total Quality Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta, 1998
- Laksana. Fajar, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2008
- Schiffman. Leon dan Kanuk, L.L., *Perilaku Konsumen*, Indeks, Jakarta, 2007
- Kotler, P. dan Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*, Mananan Jaya Cemerlang, Tanpa Kota, 2008
- Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa: Edisi kedua*, Salemba Empat, Jakarta, 2006
- Swastha. Basu, *Asas-asas Pemasaran: Edisi ketiga*, Liberty, Yogyakarta, 1999
- Tjiptono. Fandy dan Chandra. Gregorius, *Service, Quality Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta, 2007
- Baloglu. Seyhmun, *Dimension of Customer Loyalty: Separating Friends from Well Wisher*, Cornell University, 2002
- Kotler, P. dan Armstrong, Gary, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta, Erlangga, 2006

- Sunyoto. Danang, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Kasus*, CAPS, Yogyakarta, 2013
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006
- Ratminto dan Winarsih. Atik, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005
- Rambat Lupiyoadi dan A Hamdani, *Manajemen pemasaran jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2008
- Chandra. Gregorius, *Strategi dan Program Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta, 2005
- Aryani. Dwi dan Rosinta. Febrina, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 No. 2, Mei-Agustus 2010
- Mardikawati. Woro dan Farida. Naili, *Pengaruh Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 1, Maret 2013
- Triastity. Rahayu dan Triyaningsih, S.L., *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar)*, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 13, No. 2, Oktober 2013 p. 151-157
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing* Vol. 64, No. 01, Spring 1988
- Endarwita, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat*, *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol.1, No. 3, September 2013, p.-
- Anderson dan Mittal, *Strengthening the Satisfaction-Profit Chain*, *Journal of Service Research*, Vol.3, November 2000, p.170-120
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Ekonisia, Yogyakarta, 2005

- Hasyim dan Rina Anindita, *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*, UIEU University Press, Jakarta, 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2008
- Ferdinand dan Agusty, *Metodologi Penelitian Manajemen*, CV. Indoprint, Semarang, 2006
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2005.
- Kaiser dan Rice, *Statistik II*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 1974
- Sugiyono, *Statistika untuk penelitian*, CV Alfabeta, Bandung, 2007