

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Thamrin dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.2012
- Al-Rousan, M. Ramzi, Badaruddin Mohamed. (2010). *Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan*, International Journal of Human and Social Sciences, Volume 5. No. 1 pp.13-23.
- Assauri Sofjan, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.2009
- Armstrong, Michael dan Philip, Kotler. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Durianto, Darmadi dkk, 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, Dan Lie, Joko Budiman, 2004, *Brand Equity Ten*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hermawan, Asep, 2003, *Pedoman Praktis Metodologi Penelitian Bisnis*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi (LPFE), Universitas Trisakti, Jakarta.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu administrasi dan Organisasi, Volume 17 No 2. 2010.
- Hasyim dan Rina anindita, *Prinsip-prinsip Dasar Metode dan Riset Pemasaran*, Jakarta: UEU-University Press.2009.
- Hsu. H. 2006. *An Empirical Study of Website Quality, Customer Value, and Customer Satisfaction Based on E-Shop*. *The Business Review*. Vol. 5(1).
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.
- Johnson, Michael D., dan Claes Fornell. 1991. *A Framework for Comparing Customer Satisfaction Across Individuals and Product Categories*. *Journal of Economic Psychology*. Vol. 12.
- Kaisar, Hendi. 2015. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kualitas Relasional (Studi Kasus PT Panin Asset Management)*. Tesis. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul.

- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jilid Pertama Edisi Millenium*, Penerbit PT Prehallindo, Jakarta
- Kotler dan Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi Sembilan*, Prehallindo, Jakarta 2007.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran* (Edisi Keduabelas), PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta 2008.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2010. *Principles Of Marketing* 13e. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, 2008. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kesebelas), PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kuncoro, Mudradjat, 2003, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Lovelock, Christopher H. Dan Lauren K. Wight, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks. 2005.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran jasa*, Jakarta : Salemba empat, edisi 2, 2006.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mohammad Muzahid Akbar, Noorjahan Parvez *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction On Customers Loyalty*.
- Nyoman, Ni yuliarni Dan Putu Riyasa, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar*, Jurnal buletin Studi Ekonomi, volume 12, Nomor 1 Tahun 2007.
- Oliver, Richard L. and John E. Swan. 1989. *Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions : A Field Survey approach. Journal of Marketing*. Vol. 53(2).
- Ping Pi, Wang and Hong Huang, Hsieh. (2011). *Effect of Promotion on Relationship Quality and Customer Loyalty in the Airline Industry: The Relationship Marketing Approach*.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Edisi Kedua, Bandung: CV. Linda Karya.

- Santoso, Singgih, 2002, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk, 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi ketujuh Cetakan keempat, Jakarta, PT. Indeks.
- Sevilla, Consuelo, 1993, *Pengantar Metode Penelitian*, Penerbit Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2003, *Aura Merek*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Supranto, J, 1998, *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*, Edisi Revisi, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan ke-17. Bandung Alfabeta, 2013.
- Susanto, herry dan Wido damayanti, *Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Produk Loyalitas Konsumen*, Jurnal Ekonomi Bisnis No.1 Vol.13, April 2008.
- Syah, Tantri Yanuar R. 2014. *Fasilitas Partisipasi Provider Sebagai Pembentuk Loyalitas Pelanggan, Dengan Mediasi Kualitas Relasional Dan Dimoderasi Implicit Self Theorist*. Disertasi. Depok: Fakultas Ekonomi Program Pasca Sarjana Ilmu Manajemen, Universitas Indonesia..
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Thamrin Abdullah, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2012.
- Tjiptono, Fandy, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran*, Kontemporer, Penerbit Andi, Yogyakarta 2000.
- Umar Husain, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Cetakan Keempat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2005.
- Zeithaml et.al. 2009, *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm. Fifth Edition*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.