

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Irianto, 2004. *Statistik Konsep Dasar & Aplikasinya* , Kencana, Jakarta.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2000. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukuran*. Yogyakarta: Liberty
- _____ . 2000. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____ . 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ellita, Lenna. 2003. “*Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan*”. Dalam *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Usmara, A (ed). Yogyakarta: Amara Books.
- Hasyim & Anindita, R. 2009. *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*, Jakarta, UIEU-University Press
- Indriantoro, Nur, and Supomo, Bambang, 2001, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: BPFE.
- Istijanto, M.M.,M.Com. 2005, *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta, Erlangga, 2005, p:31
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2012. *Principle of Marketing, Fourteenth Edition*. Pearson Education Limited, England.
- Kountur, Ronny. 2008. *Riset Pemasaran*. Jakarta:PPM
- Lin, C. P., & Ding, C. G. 2006. *Evaluating Group Differences in Gender During the Formation of Relationship Quality and Loyalty in ISP Service*. Journal of Organizational and End User Computing
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright, 2002. *Principles of Service Marketing and Management. Second Edition*. Pearson Education International, Inc. Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Dua*. Salemba Empat, Jakarta.

- Malhotra, N. K. 2004. *Marketing Research; an Applied Orientation*. Person Education. New Jersey
- Philip Kotler, 2008, *Manajemen Pemasaran I*. Halaman 114
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat
- Rangkuti, Fredy, 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Cetakan Kedua. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratih Hardiyati. 2010. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*”. Skripsi dipublikasikan. Universitas Diponegoro Semarang
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Cetakan Pertama*, Bandung, Alfabeta, 2005, p: 129
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung; Alfabeta
- Seyadarma, D. 2010. *Uji Asumsi Klasik dengan SPSS 16*
- Sugiyono. 2001. *Perilaku Pembelian Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Rosda: Bandung
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi. Cetakan Ke-20*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suhardi, Sigit. 1992, *Marketing Praktis*. Penerbit Armurrita: Yogyakarta
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sunarto, 2003, *Perilaku Organisasi*, Amus, Jakarta
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:CAPS
- Suprayogo, I. & Tobroni. 2001. *Metodologi penelitian Sosial-Agama*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Sutrisno Hadi, *Metode Research, Jilid I*, Yogyakarta, ANDI, 2002, hlm 32
- Syah, T. Y. 2014. *Fasilitas Partisipasi Provider Sebagai Pembentuk Loyalitas Pelanggan, dengan Mediasi Kualitas Relasional dan Dimoderasi Implicit Self Theorist*
- Tjiptono, Fandi. 1998. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Sekaran. 2000. *Metode Penelitian Untuk Bisnis. Edisi Keempat*. Penerjemah: Kwan Men Yon. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- William J. Stanton 2007, *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi ke Tujuh*, Jakarta: Erlangga jilid ke-1, halaman 113
- Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, 3rd edition*. Boston. Mc GrowHill/Irwin