

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2009,*Marketing*, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Bilson, Simamora. 2003,*Memenangkan Pasar*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwi Kartini, Yahya. 2005,*Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Dwi Priyatno, 2014, *SPSS 22 : Pengolah Data Terpaktis*, Andi, Jakarta.
- Edi Rusandi, 2004, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan OMEDATA (K2O) di PT. OMEDATA Elektronik Bandung*, Tesis. 28/11/2015, 9.34.
- Fandy, Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- _____, 2002, *Strategi Pemasaran*, Andy Offset, Yogyakarta.
- _____, 2003, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi. Yogyakarta.
- _____, 2005, *Brand Management dan Strategy*, Andi, Yogyakarta.
- _____, 2014, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono dan Anastasia, Diana, 2015, *Pelanggan Puas? Tak Cukup*, Andi, Yogyakarta..
- Griffin, 2002, “ *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*, Lexington Books. Singapore.

- Gaspersz, Vincent, 2005, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Juliansyah, Noor, 2014, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Novemy Triyandari, Nugroho, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta)*, ISSN : 1693-0827, 16/11/2015, 16:01.
- Kartika Sukmawati, 2011, *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*, Universitas Gunadarma.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition*. Prentice Hall. International, Inc, New Jersey.
- Kotler, Philip & Armstrong, 2003, *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta. PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 2*, PT. Indeks Pemasaran Gramedi, Jakarta.
- Kotler, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, Wright, 2005, *Management Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Jakarta.
- Lovelock, Christopher & Wright Lauren K, 2007, *Management Pemasaran Jasa*. Jakarta. Indeks.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sutisna, 2003, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Winarto, 2008, *Analisis Kualitas dan Kepuasan Konsumen WarungInternet di Salatiga*, Jangkang research institute Bali.
- Zeithmal, V.A; Bitner, Mari Jo; Gremler, Dwayne D. 2009, *Service Marketing, 5th International Edition*, Mc Graw Hill Companies. Inc, New York.