

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., dan Parvez, N., 2009, Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, *ABAC Journal*, 29(1), pp 24-38
- Buchari Alma, 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan 5. Bandung: CV Alfabeta
- Christopher H Lovelock dan Lauren K. Wright 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta ; PT INDEKS
- Edgar, M dan Galia, F. 2009. Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses, *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 19, No.4, pp.474-485
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta
- Gay, et. All, 2010, *Educational Research*,
http://wps.prenhall.com/chet_airasian_edresearch_8/, Pearson Prentice Hall
- Gee, M., Mahan, L.K., Stump, S.E., 2008. Weight Management. In: Mahan, L.K., Sylvia Escott-Stump, ed. *Krause's Food & Nutrition Therapy*. Canada: Elsevier, 532-562.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga
- Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : UMM Press.
- Jazim Hamidi, 2005, *Hermeneutika Hukum*, UII Press, Yogyakarta
- Kheng, L and Osman M. 2010. "The Impact Of Service Quality On Customer Loyal", *International Journal Of Marketing Studies*. Vol. 2 No.2
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Lukasyanti, D. 2010. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa*. (online),

(<http://www.sutisna.com>)

Malhotra, Naresh K. 2006. Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks

Parasuraman, et al. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64. Number 1

Polyorat, Kawpong and Suvenus Sophonsiri. 2010. Pengaruh Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas. *Journal of Global Business and Technology*, 6(64): 2.

Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy, 2001, Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Singh, H. 2006. The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention, *Asia Pacific University College of Technology & Innovation Technology Park Malaysia*, UCTI Working Paper, pp. 1-6.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia Cawang.

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. Service Quality and Satisfaction. Yogyakarta : Andi Offset.

Utomo, Andi. 2006. Penataan Ruang untuk Mitigasi Bencana. Paper, disampaikan pada Seminar Nasional Pengendalian Pemanfaatan Ruang Sebagai Instrumen Mitigasi Bencana : Surabaya