

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Basith, 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.11 No.1 Juni, hlm 1-8.
- Aryani, D. dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agustus, hlm. 114-126 Volume 17, Nomor 2 ISSN 0854-3844.
- Budi Hermawan, 2011. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Vol.4 No.2 Agustus, hlm 9-17.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods (9th ed.)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36.
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, April: 35-43.
- Ferdinand, Augusty., (2002), *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Fornell, C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill, 1996, *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*, New York: Simon and Chuster Inc
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Dialih bahasakan oleh: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.

- Hair-Jr., Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L.Tatham, and William C. Black, 1998, *Multivariate Data Analysis*, New Jersey: Prentice Hall.
- Josee Bloemer, Ko de Ruyter, and Pascal Peeters. 1998. Investigating Drivers Of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality And Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*. Vol 16/7 p. 276-286. MCB University Press.
- Kotler. Philip. (2004), *Marketing, Planning, Implementing and Analizing*, Millennium Edition, Prentice Hall.
- Kotler, P dan Amstrong, G. 2012. *Principles of Marketing*. 14th Edition. United Kingdom: Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi ketigabelas Jilid 1 dan 2*. Dialih bahasakan oleh: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lupioyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N.K. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey: Pearson Education.
- Mardalis, A. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Naumann and Kathleen Giel, 1995, “*Customer Satisfaction Measurement and Management*”, Cincinnati, Ohio: Thomas Executive Press
- Rangkuti, F. 2006. *Riset Pemasaran*. Cetakan ke 10. Jakarta : Percetakan PT. Gramedia.
- Sekaran, Uma., (2003), *Research Methods For Business*, Edisi Bahasa Indonesia. Buku II, Edisi Keempat. Jakarta, Salemba Empat.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (Ed). 2008. *Metode Penelitian Survai*. Edisi revisi. Cetakan Kesembilan Belas. Jakarta: LP3ES.
- Soeling, Pantius D. 2007, Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 15, No 1(Januari).
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : CV Alfabeta.

- Sutisna. 2006. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Taylor, A. Steven, Baker, L. Thomas. 1994. An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Formation of Consumers Purchase Intention. *Journal of Retailing*. Vol 57, October, p. 18-34.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi.
- _____. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Ziethaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and A.Parasuraman, 1996, "The Behavioral Consequences of Service Quality", *Journal of Marketing*, Volume 60, April 1996, pp.31-46.