

DAFTAR PUSTAKA

Admin. 2010. [Kualitas Layanan \[Service Quality\] dan Kualitas Layanan Internal \[Internal Service Quality\]](http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/07/kualitas-layanan-service-quality-dan.html). <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/07/kualitas-layanan-service-quality-dan.html> diakses 28 Januari 2014

Anonim. *Manajemen Pelanggan*, www.jakartaconsulting.com

Darmadi Durianto, Sugiarto, dan Tony Sitinjak. 2011. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia.

Ghozali Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, BP- UNDIP*, Semarang.

Gozali Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.

Gozali Imam. 2007. *Model Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 16.0*. Semarang: UNDIP.

Gozali Imam. 2009. *Ekonometrika, Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS 17*. Semarang: UNDIP.

Griffin Jill. 2002. *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It, Harley, Lesson From Ten That Broke The Rules and Made It Big*; alih bahasa Bern, Gramedia : Jakarta.

Gustavo Lopes. 2014, *Pentingnya loyalitas pelanggan*. <http://id.omelhordiretoriodeartigos.com/a-importancia-da-fidelizacao-de-clientes/>

<http://hendry.wordpress.com> , diakses 30 April 2014

Hair dkk. 2008. *Multivariate Data Analysis*, Fifty Edition, Prentice Hall International, Inc.

Herizon Wenny Maylina. 2013. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kesetiaan Terhadap*

Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya, Unair, Surabaya.

Hill Sam and Rifkin Glenn. 2003. *Radical Marketing, From Harvard to*

Ilmu. 2009. Jenis-jenis loyalitas konsumen. <http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/jenis-jenis-loyalitas-konsumen/>

Kotler & Keller. 2009. *Marketing Management*, Penerjemah Bob Sabran, Edisi Ketiga Belas, Erlangga, Jakarta.

Kotler Philip. 2008. *Marketing Manajemen: Analysis, Planning, Implementation & Control*, Prentice Hall International.

Krisna N.L. 2007. Loyalitas Pelanggan. <http://marketing-teori.blogspot.com/2007/04/loyalitas-pelanggan.html> diakses 25 Januari 2014.

Lupiyoadi R & Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. McGraw Hill, Kentucky

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Paliliati, Alida. 2007. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, pp. 73-81, Maret 2007.

Patrick Forsyth. 2013. *Manajemen Umum*, PT Elekmedia Komputindo, Jakarta

Putra, I Wayan Jaman Adi Putra. 2011. Langkah-langkah Analisis Data Permodelan Persamaan Struktural. wayanweb.files.wordpress.com/2011/11/langkah-analisis-sem.pdf

Putra, Yuda Wicaksana. 2008. Definisi Loyalitas Pelanggan. <http://ymanajemen.wordpress.com/2008/01/18/definisi-loyalitas-pelanggan/> diakses 28 Januari 2014.

Radji, Djoko Lesmana. 2009. Penerapan Strategi Diferensiasi terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal INOVASI*, Volume 6, Nomor 4, Desember 2009 ISSN 1693-9034. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo

Robinson. 2011. *Manajemen Akuntansi*, PT Elekmedia Komputindo, Jakarta

Roy Goni. *Strategi Loyalitas Pelanggan*, www.kompas.com.

Sarwono, Jonathan. 2013. Teori *Structural Equation Modeling* (SEM). <http://www.jonathansarwono.info/sem/sem.htm>

Singgih Santoso. 2012. *SPSS Versi 10*, PT Elemedia Komputindo, Jakarta.

- Sudjana. 2010. *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*, Bandung: CV Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutrisno Hadi. 2011. *Metodologi Research*, Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Swastha Basu. 2010. *Asas-Asas Marketing*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zahab, Balian. Transportasi Sebagai Aktivitas Sosial Ekonomi.**
<http://balianzahab.wordpress.com/makalah-hukum/hukum-pengangkutan/transportasi-sebagai-aktivitas/> diakses 28 Januari 2014