

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:Alfabeta.
- Aryani, Dwi. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17, No.2, hal.144-126.
- Assael, Henry. 2001. *Consumer Behavior 6th Edition*. New York: Thomson Learning.
- Bedi, M. 2010. "An integrated framework for service quality, customer satisfaction and behavioral responses in Indian banking industry – a comparison of public and private sector banks". *Journal of Services Research*. Vol.10, No.1, pp.157-172.
- Briliana, Vita., 2010. Analisis Pengaruh *Service Quality, Customer to Customer Interaction* dan *Service Atmosphere* terhadap *Satisfaction*. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*. Vol.12, No.2, hal.107-118.
- Ferdinand, Augusty.2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ganguli, S. and Kumar, B.V. 2008. "Drivers of customer satisfaction and loyalty in Indian retail supermarkets: an exploratory study". *The Icfai Journal of Management Research*. Vol.8, No.12, pp.60-73.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty- Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa Dwi kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Herrmann, A. 2007. "The influence of price on customer satisfaction: an empirical test in the context of automobile purchases". *Journal of Product and Brand Management*. Vol.16, No.1, pp.49-58.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.11, No.1, hal.59-72.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Japariato, Edwin. 2007. Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol.3, No.1, hal.34-42.
- Jiang, P. and Rosenbloom, B. 2005. "Customer intention to return online: price perception attribution-level performance, and satisfaction unfolding over time". *European Journal of Marketing*. Vol.39, No.1, pp.150-174.
- Kaura, Vinita. 2014. "Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And The Mediating Role Of Customer Satisfaction". *Journal of Bank Marketing*. Vol.33, No.4, pp.404-422.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lanne. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Tiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih, Indah. 2012. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap LoyalitasPelanggan Melalui Variabel Kepuasan Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 1, No. 1, hal.37-45.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K. 2002.*Principles of Service Marketing and Management*. Prentice Hall Inc. Upper Saddle River. New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati, Woro. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.2, No.1, hal.64-75.
- Mowen, J.C, Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1.Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Oliver, Richard L. 2010. "Whence Consumer Loyalty". *Journal of Marketing*.Vol.63.
- Parasuraman, A.Zeithmal, V.A, Berry L. 2006. "The Behavioral Consequences Of Service Quality". *Journal of Marketing*, Vol.60, Fall, pp.31-46.
- Schiffman, Leon G & Leslie Kazar Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi ketujuh (terjemahan). Jakarta: Indeks.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukmawati, Kartika. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif.*Jurnal manajemen*.Vol.10, hal.1-13.
- Semuel, Hatane. 2006. Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening.*Jurnal Manajemen Pemasaran*.Vol. 1, No. 2, hal.53-64.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Sureshchandar, G.S., and Anantharaman, R.N. 2002."The relationship between management's perception of total quality service and customer's perception of service quality".*Total Quality Management*.Vol.13, No.1, pp.69-88.
- Swastha, Basu dan Irawan.2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- . 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Tiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ti Bei, Lien. 2006. "The Determinants Of Customer Loyalty: An Analysis OfIntangible Factors In Three Service Industries". *Journal of Commerce and Management*.Vol.16, pp.162-174.
- Zeithaml, VA, Bitner. 2000. Conceptual Model Service Quality. *Journal of Marketing*.Vol 49. Fall. Pp: 12-20.