

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen,W. Lindestad.B (1998), Customer Loyalty and Complex Service The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers With Varying Degrees of Service Expectise, *International Journal of Srvce Industry Management*, Vol 9. Iss.1.
- Anindita, Ignatia, 2010. Skripsi Universitas Airlangga, Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Natasha Skin Care di Surabaya.
- Adrianto, Rizky dkk. Skripsi Universitas Bina Nusantara, 2010, Analisis dan Pengujian Quality of Service (QoS) Pada Jaringan Testbed MPLS VPN di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi BPPT.
- Arlan Tjahyadi, Rully. 2006. “*Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek.*” *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No.1
- Barry Render and Jay Heizer, *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, PT. Salemba Emban Patria, Jakarta, 2001.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, Pascal Peeters, 1998. “*Investigating Driversof Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, ServiceQuality, and Satisfaction*”. *International Journal of Bank Marketing*, Vol 16. Issue 7 Date.
- Evans, J.R. & Laskin, R.L. 1994. The relationship marketing process: A conceptualizationand application. *Industrial Marketing Management*, 23, 438-452.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Aplikasi Model-Model Rumitdalam Penelitian untuk Tesis S-2 dan Disertasi S-3.Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A,T. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fitzsimmons. Jemes A. And Mona J. Fitzsimmons. 1994. *Sevice Management for Competitive advantage*. New York. Mc Graw-Hill International Edition.
- Foedjiwati, Hatane Samuel, 2005, “*Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*”, *Jurnal Manajemen danKewirausahaan*, Vol.7, No.1, Hal.74 – 82.

- Getty, J.M., and Thomson, K.N. 1994. The Relationship Between Quality, Satisfaction and Recommending Behaviour in Lodging Decision, *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, Vol.2.No.3:3–22.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivarians dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gronroos, Christian. 1988. *Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived service Quality*. Review of Business 9(Winter)
- Griffin, Jill, 2002, Customer Loyalty menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan, Jakarta : Erlangga
- Julita. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Univ Muhammadiyah Sumut, Vol 01.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. *Prinsip-prinsip pemasaran* . Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Kesembilan. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Edisi II. Jakarta : PT. indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Krajewski dan Ritzman, *Operations Management: Strategi and Analysis*, Addison-Wesley, Massachusetts, 1996.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Marno Nugroho dan Ratih Paramita. 2009. *Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas*

Konsumen di Carrefour Semarang. EKOBIS vol. 2 no. 1. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.

- Malhotra, Naresh K. *Pesquisa de Marketing*. Porto Alegre: Bookman, 2001
- Dharmesta, B.S., 1999 “Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol 14, No 3, p 73-88.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mouren Margaretha, 2004, “Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJP bumi Putra”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. III (3), hal. 289-30
- Mursid. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Raharjeni, Jeni. 2005. *Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus pada Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang) Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Volume 2. Nomor 1 Januari. Hal 1 – 15.
- Reichheld, F. and W.E. Sasser, Jr. 1990. Zero Defection: Quality Comes to Service, *Harvard Business Review*, Vol.68, september-Oktober, pp.105-111.
- Sabihaini, (2002), *Analisis konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan; Suatu Kajian Empirik, Usahawan*, No.02 Th xxxi pp.29-36
- Selnes, Fred (1993), “An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty,” *European Journal of Marketing*, Vol.27, No 9
- Sinaga, Partua Pramana Hamonangan. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada warnet Chamber Semarang)*. Skripsi yang tidak dipublikasikan. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABET
- Sulistiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Swastha, Basu. 1999. “Azas-Azas Marketing”, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasarn Modern*. Edisi Kedua. Cetakan Kesembilan. Yogyakarta : Liberty.

- Swastha, Basu dan Irawan. 2003. "*Manajemen Pemasaran Modern*", edisi kedua cetakan ke sebelas. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Swastha Basu DH dan Irawan, 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur : Bayumedia Publishing.
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis**, No. 3 Jilid 10 2005, h.153-165