

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D. dan Rosinta, F. 2010. **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.** *Bisnis & Birokrasi Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agustus 2010, Volume 17, Nomor 2, hlm. 114–126. A.S Moenir. 2002. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.** Edisi Kesatu. Jakarta: Bumi Aksara.
- Assauri, Sofjan. 2002. **Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep, dan Strategi.** Jakarta: Rajawali Pres.
- Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, À. 2007. **An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in Service Sector.** *Journal of Product & Brand management.* Emerald Group Publishing Limited.
- Ferdinand, Augusty. 2011. **Metode Penelitian Manajemen.** Edisi ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, V. 2002. **Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa.** Edisi Kedua. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19.** Edisi 5. Semarang: Penerbit UNDIP.
- Herman, A., Xia, L., Monroe, K.B., dan Huber, F. 2007. **The Influence of Price Fairness on Customer Satisfaction: An Empirical Test in The Context of Automobile Purchases.** *Journal of Product & Brand Management* 16/1, p. 49–58. Emerald Group Publishing Limited.
- Jahanshahi, A.A., Ghasti, M.A.H., Mirdamadi, S.A., Nawaser, Kh., Khaksar, S.M.S. 2011. **Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty.** *International Journal of Humanities and Social Science* Vol. 1 No. 7, The Special Issue on Behavioral and Social Science – June. Centre for Promoting Ideas, USA.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. **Hermawan Kartajaya on Service: Seri 9 Elemen Marketing.** Bandung: Mizan Media Utama.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2009. **Manajemen Pemasaran.** Edisi Ketigabelas. Terjemahan Bob Sabran. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- _____ 2009. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Ketigabelas. Terjemahan Bob Sabran. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2004. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Edisi kesembilan. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kurtz, D.L. dan Boone. 2008. **Principles of Contemporary Marketing**. 14th Edition. Kanada: Nelson Education.
- Maryati, MC. 2001. **Statistik Ekonomi dan Bisnis**. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan AMP YPKN.
- Maxwell, J.C. 2001. **21 Hukum Kepemimpinan Sejati**. Terjemahan Arvin Saputra. Batam: Penerbit Interaksara.
- Mullins, J.W. dan Walker Jr., O.C. 2010. **Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach**. Singapore.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. 1988. **SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-40.
- Purnama, C.M.L. 2002. **Strategic Marketing Plan**. Cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. 2006. **Measuring Customer Satisfaction**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rizan, Mohamad. 2010. **Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction, and its Influence on Customer Loyalty**. Oxford Business & Economics Conference Program. Management Department of Economics Faculty, State University of Jakarta, Indonesia
- Saidani dan Arifin. 2012. **Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market**. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* |Vol. 3, No. 1. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2011. **Metodologi Penelitian Untuk Bisnis**. Edisi 4. Buku 1. Terjemahan Kwan Men Yon. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- _____ 2011. **Metodologi Penelitian Untuk Bisnis**. Edisi 4. Buku 2. Terjemahan Kwan Men Yon. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Setiyati, Antari. 2009. **Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)**. Tesis S2. Universitas Diponegoro.

Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2004. **Perilaku Konsumen**. Cetakan Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.

Supranto J. 2009. **Statistik Teori dan Aplikasi**. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Tjiptono, F. 1997. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. 2002. **Strategi Bisnis**. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. **Service, Quality & Satisfaction**. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Trarintya, Mirah A.P. 2011. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)**. Tesis S2. Universitas Udayana.

Widiyanto, Ibnu. 2008. **Pointers Metodologi Penelitian**. Semarang: CV Dikalia.

Wirasti, D. Retno. 2010. **Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Kewajaran Harga Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Layanan After-Sales (Service-Part) Toyota Nasmoco Solobaru**. Skripsi S1. Universitas Sebelas Maret.

Zeithaml and Mary Jo Bitner. 1996. **Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm**. First Edition, USA : McGraw-Hill Companies Inc.

www.depkop.go.id diakses tanggal 16 Agustus 2013

www.marketing.co.id diakses tanggal 21 Juni 2013