

## DAFTAR REFERENSI

- Chang, Chia Ming., Chin Tsu Chen, Chin Hsien Hsu, 2002, "A Review of Service quality in Corporate and Recreational Sport/Fitness Programs" *Journal of retailing*.
- Dabholkar, Pratibha A., D I Thorpe dan Joseph O Rentz, 1996, "A Measure of Service Quality For Retailer Stores: Scale Development and Validation," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 24
- Erma Setyawati dan Sri Murwanti, 2008, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen", *Benefit*, Vol 10, No. 1
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-model rumit dalam Penelitian untuk tesis S-2 dan disertasi S-3*, Badan Penerbitan Universitas Diponegoro
- Fletcher, Keith, 2001, "Editorial : The Role of CRM in changing and facilitating Competitive Advantage", *Journal of Database Marketing*, Vol. 9, 3, halaman 203–206
- Hansen/Mowen, 2009, *Managerial Accounting*, Akuntansi Manajerial, Buku 1 Edisi 8, Penerbit Salemba Empat
- Hendrar Adhinugroho, 2002, "Sistem Informasi Pemasaran dan Environmental Scanning Pengaruhnya terhadap Kualitas Layanan, Keunggulan Bersaing dan Pertumbuhan Pelanggan", *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. I, No. 3, halaman 275-291
- Kotler, Philip, 2006, *Marketing Management*, Millennium Edition, New Jersey : Prentice Hall International, Inc
- Loudon, David L. Dan Albert J. Della Bitta, 2004, *Consumer Behaviour : Concepts and Applications*, 9<sup>th</sup> Edition, New York : McGraw-Hill, Inc.
- Marketing, (Februari 2009), *Survey Top Brand 2009, Sudah Baguskah Kinerja Merek Anda?*
- Michael E. Porter, 1985, *Keunggulan Bersaing, Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, hak terjemahan oleh Penerbit Erlangga, Cetakan ke 2, 1993

- Mowen, John C dan Minor, Michael, 2001. *Perilaku Konsumen*, edisi 5, jilid 2, Jakarta: Erlangga. Terjemahan
- Mudrajat Kuncoro, 2006, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, Penerbit Erlangga
- Obasi Akan, Richard S, 2006, "Critical tactics for implementing Porter's generic strategi", *Journal of Business Strategy*, Vol. 27 No 1
- Oka Nurmiyanto dan Hari Suprianto, 2000, "Organisational Design for Changing Business Environmental: Implementasi Servqual pada Kualitas Layanan Pelanggan (Studi Kasus : Operator Tele[pon Seluler Perusahaan Telekomunikasi di Jawa Timur)", *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 5/TAHUN III/2000
- Okky Novarone W, 2003, "Analisis Pengaruh Tingkat Kesuksesan Produk Baru dalam Peningkatan Kinerja Pemasaran", *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Volume 2, No 1, halaman 111-122
- Oliver, Richard L, 2001, "Whence Loyalty", *Journal of Marketing, (Special Issues)*, Vol 63, halaman 33-44
- Page, Narelle & Chaterine Eddy., 1999. *The Correlation between Service Quality, Satisfaction and Loyalty*, Marketing Science Centre. Australia
- Patterson, Paul G, 2003, "The Impact of Key Personality Constructs on Satisfaction, Trust, Loyalty Relationship in a Service Context", *Journal of Services Marketing*, Vol. 18, halaman 5
- Pearce/Robinson, 2008, *Strategic Managemet, Manajemen Strategis Formulasi Implementasi, dan Pengendalian*, Buku 1 Edisi 10, Penerbit Salemba Empat
- Pong, Lu Ting & Tang Pui Yee., 2001. *An Integrated Model of Service Loyalty*, Academy of Business & Administrative Sciences. International Conferences.Brussels, Belgium
- Russell S. Winer, 2001, "A Framework for Customer Relationship Management", *Calivornia Management review* vol 43 no 4
- Schiffman, Leon G. and Leslie L. Kanuk .,2004. *Consumer Behavior*, 8 Ed, Prentice Hall, Inc. New Jersey
- Suryanto, FX Sugianto, Sugiarti, 2002, "Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 9
- Susilo Toto Raharjo dan Heri Poerbantoro, 2007, "Informasi, Orientasi Pasar, dan Implementasi Strategi Diferensiasi terhadap Kualitas Layanan dalam Mencapai Keunggulan Bersaing (Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)", *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 16, No. 2

W. Chan Kim. Renee Mauborgne, 2005, *Blue Ocean Strategi (Strategi Samudra Biru)* Ciptakan Ruang Pasar Tanpa Pesaing dan Biarkan Kompetisi tak lagi Relevan, Harvard Business School Publishing Corporation, dicetak oleh Percetakan PT. Ikrar Mandiriabadi, Jakarta