

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1996. **Managing Brand Equity**: Second edition. New York Maxwell Macmillia. Canada, Inc.
- Agnovera Prihaditya, 2008, **Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi dengan Kepuasan Konsumen**. Skripsi Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Ariani, Dorothea W. 2003. **Manajemen Kualitas**: Pendekatan sisi Kualitatif. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Assael, Henry. 2001. **Consumer Behavior and Marketing Action**, 6th edition. New York University. Thomson Learning.
- Djarwanto dan Pangestu. S. 1996. **Statistik Induktif**. Yogya. BPFE UGM.
- Karsono. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Pemediasi, Surakarta : **Jurnal Bisnis dan Manajemen**, vol 5, No 2 hal 183-196.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. **Manajemen Pemasaran**. 12<sup>th</sup> edition. PT.INDEKS.
- Parasuraman, Valerie; Zeithaml; Leonardo L Berry.1985. A Conceptual Model Service Quality and Its Implication For Future Research. **Journal of Marketing**. Vol. 49 p.41-50.
- Sekaran, Uma. 2006. **Metode Penelitian Untuk Bisnis**. Edisi Bahasa Indonesia. Salemba Empat. Jakarta.
- Stanton, William J. 1993. **Fundamental Marketing**. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta.
- Sugiarto, E. 2000. **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 1999. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung. Alfabeta.
- Supranto, J.2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Jakarta. Rineka Cipta.
- Swastha, Basu. 2001. **Azas-azas Marketing**. Edisi III. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta. Andi Offset.
- Umar, Hussein. 2000. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Yamit, Zulian. 2001. **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Edisi Pertama. Penerbit Ekonisi Kampus Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta.
- Assauri, Sofjan .2003. “Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction” dalam **Usahawan**, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta
- Martilla, J. A, and James, J. C. 1997, “Importance-Performance Analysis”, **Journal of Marketing**, p.77-79.
- Setiawan, Eko, 2007, “Modified IPA – II Sebagai Upaya Identifikasi Potensi Perbaikan di Insititusi Perguruan Tinggi”, **Jurnal Ilmiah Teknik Industri**, vol.5, No.3, hal. 123-132.
- Zeithaml, V. A & Bitner, 1996, **Service Marketing, McGraw-Hill Companies, Inc**, New York.