

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F., (2010), *pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*, *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, ISSN 0854-3844.
- Barnes, J.G. (2003), *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Delgado, E., Munuera,J.L, (2001), *Brand Trust In The Context Of Consumer Loyalty*, *European Journal Of Marketing*, Vol. 35 No 11/12, pp.1238-1238.
- Griffin, J., (1996), *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*, New York: Simon and Chuster, Inc.
- Irawan, H., (2007), *Jangan Salah Menilai Konsumen Indonesia*, *Marketing*, (Edisi Khusus “10 Karakter Unik Konsumen Indonesia”/II/2007).
- Kotler, P., (2007), *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall, New York.
- Kotler, P., & Keller, K.L., (2007), *Marketing Manajement*. Edisi 12 Edition. Pearson Education. New Jersey.
- Kotler, P., & Amrstrong., (2004), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesepuluh, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Murwanto, S., (2006), *Pengaruh Sikap dan Norma Subyektif Terhadap Niat Beli Mahasiswa Sebagai Konsumen Potensial Produk Pasta Gigi Close Up*. Jurnal Vol. 11 No. 1. UII. Yogyakarta.
- Nasution, M., (2005), *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Naumann, E., & Giel, K., (1995), *Customer Satisfaction Measurement and Management: using the voice of the customer*, USA: International Thomson Publishing.
- Oliver, R.L., (1999), *Whence ConsumerLoyalty*, *Journal of Marketing.*, Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.

- Parasuraman, A.V., (2001), *Delivering Quality Service*, (Diterjemahkan oleh Sutanto), The Free Press, New York.
- Putro, R.K., (2009), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi* (Studi pada pelanggan Fixed-Wire Line Phone di Surakarta), Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Rangkuti, F., (2002), *The Power of Brands*. Penerbit: Gramedia, Jakarta.
- Sekaran, U., (2006), *Research Methods For Business*, Edisi 4, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Suharso, S.E., (2010), *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Resmi Yamaha CV. Sarana Makmur Sejahtera (SMS) Motor Di Surabaya*, Calypra : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 2 No. 2.
- Sugiyono, (2010), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Suprpto, J., (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., (2002), *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Diana, D., (2001), *Total Quality Management*, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kelima. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., (2000), *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Torsina, M., (2000), *Usaha Restoran yang Sukses*, PT Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Umar, H., (2005), *Metode Penelitian*, edisi 7, Penerbit: Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Yamit, Z., (2001), *Manajemen Produksi Dan Operasi*, Edisi Pertama, Ekonisia, Yogyakarta.