

## KEPUSTAKAAN

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Rineka Cipta: Jakarta

Assauri, S. (2004). *Manajemen Pemasaran; Dasar, Konsep, Dan Strategi*. Jakarta: PT.

Buchari, A. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Bowen dan Chen, (2001),” **The Relationship Between Customer Loyalty And Customer Satisfaction**”, international journal of advertising.

Griffin (2005),”**Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**”. Jakarta, Erlangga

Ghozali, Imam (2001)”*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Kotler, 2002, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta

Lupiyoadi, Rambat, (2006).*Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta

Moenir, H.A.S, (2005),” *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Edisi Kesatu. Bumi Aksara: Jakarta

Parasuraman, et.all , A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2005). **A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications for Future Research**. *The Journal of Marketing*, 49.

Santoso, Singgih. (2000). *Structural Equation Modelling: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS Membuat dan Menganalisis Model SEM Menggunakan Program AMOS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono, (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua Belas. Alfabeta: Bandung  
Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta

Sugihartono, Joko. (2009). **“Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR, Sales Representative Kabupaten Grobogan)”**, Tesis, Ilmu Manajemen, hal 1-74.

Swasta, Basu. (2000). *Manajemen Penjualan*. Edisi kelima. Yogyakarta: BPFE.

Taslim Bahar et.al. (2009). **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor)”**, Simposium XII FSTP, Universitas Kristen Petra Surabaya, hal 1-10.

Tjiptono, Fandy (2004). **“Total Quality Manajemen”**, Edisi Revisi, Cetakan IV, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein. (2002:130). *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta

Wiyono, AS dan M. Wahyudin. (2005). **“Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten”**, Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Ekonisia: Yogyakarta

Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produksi Dan Jasa*. Edisi Kesatu.