

DAFTAR PUSTAKA

1. Akbar, M. M., and Parvez, N.2009, “Impact Of Service Quality , Trust, And Customer Satisfaction On Customer Loyalty”, *ABAC JOURNAL* Vol.29, No.1 hal. 24-38
- Amalia, Shohilati dan Sri Raharso 2008, “Trimarta untuk memenangkan persaingan: Value, Kualitas Jasa, dan Delight” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 12 No.2 hal..181-187.
- Anderson, James C. dan James A. Narus. (1990). “A Model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnership”, *Journal of Marketing*, Vol.54, Januari, hal. 4258.
- Barnesh, James G. 2003, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Andreas Winardi (penerjemah). Yogyakarta : Andi : 137-195.
- Bangun Kuntoro Harjo dan Asri Laksmi Riani, 2003, ”Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal: Fokus Manajerial*, Vol. 1 (2), Surakarta, hal.123-136.
- Bramson Robert. 2005. *Customer Loyalty* 50. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Cooper, Donald R. Dan Pamela S. Schindler 2001, *Busines Research Methods*, Edisi 11, New York : McGraw-Hill.
- Cristopher, H., Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Cronin, J. J. And Taylor S.A.1992, “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension” *Journal of Marketing*, hal. 55-68.
- Dharmesta, Basu Swastha. 1999. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3, Tahun 1999.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam 2008, *Structural Equition Modeling*, Edisi 2, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill 2005, *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Terjemahan oleh Dwi Kartini Yahya, Jakarta: Erlangga.
- Grigoroudis, Evangelos dan Yannis Siskos 2010, *Customer Satisfaction Evolution : Methods for Measuring and Implementing Service Quality*, USA : Springer Science.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua”, *Derema Jurnal Manajemen*, Vol.2 no.1 Januari, hal. 39-62.





Hanna, Nessim dan Richard Wozniak 2001, *Customer Behavior : An Applied Approach*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Jasfar, Farida 2002, "Kualitas Hubungan (*Relationship Quality*) dalam Jasa Penjualan: Pengaruh Hubungan Interpersonal Tenaga Penjualan Pada Perusahaan Asuransi Jiwa", *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol.2 No.3 hal.18-40.

Kim, D., Ferrin, D.L., dan Rao, H.R. 2007, "Antecedents of Consumer Trust in B-to-C Electronics Commerce Proceedings of Ninth Americas" Conference on Information System, hal.157

Kotler Philip, 2002, *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Garry Armstrong 2012, *Principles of Marketing : Global Edition Limited*.

Lestari, dan Mufattahah. 2009. "Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Pada Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bahasa Indonesia", *Jurnal Psikologi*, Vol 2 No. 2, Juni, hal. 176-182.

Morgan, Robert M and Shelby Hunt 1994, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing" *Journal of Marketing* 58:20-38.

Mowen. J. C., dan Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1 , Jakarta: PT Penerbit Erlangga

Parasuraman A. Valarie A Zeithmal and Leonard L. Berry, 1985, A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. www.imt.za/Orater/Q-rater.html

Perreault, William D., Joseph P. Cannon, dan E. Jerome McCarthy 2009, *Basic Marketing: A Marketing Strategy Planning Approach*, Edisi 17, USA : McGraw-Hill Company Inc.

Peter, J.P., dan Olson, J.C., 2000, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

Radji, Djoko Lesmana 2009, "Penerapan Strategi Diferensiasi Terhadap Loyalitas Pelanggan" *Inovasi* Vol.6 No.4 hal.70-94.

R. Lerbin R. Aritonang 2005, *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sekaran, Uma 2009, *Research Method For Business : A Skill – Building Aproach*, Edisi 5, West susex : John Wley & Sons.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, Cetakan IV, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Cipta Dukungi No. 100, Undang
 Dilarang menyalin atau menjiplak seluruh atau sebagian isi dari buku ini tanpa seizin penerbit. Untuk keperluan penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah, b. Dilarang mengutip atau menjiplak sebagian isi dari buku ini tanpa seizin penerbit.

2. Dilarang mengutip atau menjiplak sebagian isi dari buku ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Umar Husein. 2000. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Zeithaml, V.A., and Birtner, M.J. 1996, Service Marketing, Singapore: The McGraw-Hill Companies Inc.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie