

DAFTAR PUSTAKA

- Alba, J.W dan J.W Hutchinson. 1987. Dimensions of Consumer Expertise. *Journal of Consumer Research*.13(3):411-454
- Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabta, Bandung.
- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Arbuckle, J. 1997. Amos User Guide Version 3.6, Chicago IL: Smallwaters Corporation
- Aryani, Dwi. Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Mei – Agustus 2010*, hlm. 114-126.
- Bainbridge, J. 1997. Who wins the national trust?, *Marketing*. 23rdocTOBER, 21-23
- Baumgartner, H & Homburg, C. 1996. Applications of structural equation modeling in marketing and consumer research: A review. *International Journal of Research in Marketing*. (13). 139-161
- Fogarty, G., Catts, R & Forlin, C. 2000. Identifying shortcomings in the measurement of service quality. *Journal of Outcome Measurement*, 4(1), 425-447
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga : 2005.
- Hirdinis.2009. Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Modul Seminar Manajemen Pemasaran*, 5(5).
- Kotler, Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran 2. Edisi ke-12. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.Jilid 1. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran.Jakarta: PT. GeloraAksaraPratama
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Ed. 13. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- _____ dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*.Jilid 2. Ed. 13. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

- Lupiyoadi, R & Hamdani, A, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Nasution, S. 2000. Metode Research. Jakarta: Bumi Aksara
- Polyorat, Kawpong *and* Suvenus Sophonsiri. 2010. Pengaruh Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas. *Journal of Global Business and Technology*, 6(64): 2.
- Rangkuti, Freddy. 2002. “*Measuring Customer Satisfaction*”. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis. Jakarta: Gramedia..
- Ristanti, Vivi dan Muchsin Saggaff Shihab, Endi Rekarti 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 9(17): 1 12.
- Stanton, William J. 1998. Prinsip Pemasaran Jilid 1, edisi 7. Jakarta: Erlangga
- Subagio, Saputra. Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 7, No. 1, April 2012.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV. Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2003. Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.