

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, A. T. 2000. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anton A. Setyawan dan Ihwan Susila. 2004. “Pengaruh *Service Quality Perception* Terhadap *Purchase Intention*”. *Usahawan* NO. 07 TH XXXI11 JULI 2004.
- Berry, L.L, Parasuraman, A. and Zeithaml V. 1994. *Improving Service Quality in America : Lessons Learned*. *Journal Academy of Management Executive*.
- Crosby, P.B. 1979. *Quality in Free*. New York: *Mc-Graw Hill Book Inc*.
- Caruana, A., Fenech, N. And Chorp . 2000. *The effect of perceived value and overall satisfaction on loyalty: a study among dental patients*. *Journal of Medical Marketing*.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia *Publishing*.
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Feigenbaum, A.V. 1986. *Total Quality Control*. New York: *Mc-Graw Hill Book Company*.
- Garvin and Davis, A. 1994. *Management Quality*. New York: *The Free Press*.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Penerapan Konsep – Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Hadyn, Ingram G. D.1999. *Measuring Quality Gaps in Hotels: The Case of Crete. International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Hair, et al. 2006. *Multivariate Data Analysis 6<sup>th</sup> Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Hair, J.F., et al. 2010. *Multivariate Data Analysis 7<sup>th</sup> Edition*. New Jersey : Pearson Education Inc.
- Hurriyati Ratih, Dr., M.Si. Bauran. 2010. *Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Alfabate CV.
- Husein, Umar. 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Imam, G. H. 2007. *Manajemen Risiko Perbankan*. Semarang: BPUNDIP.
- Jiju, A., Frenie J., and Antony Sid G. 2004. *Evaluating Service Quality in a UK Hotel Chain: a case study. International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Jill, Griffin. 2002. *Customer Loyalty : How To Earn It, How To Keep It. Second edition : Jossey-Bass, a Whiley Imprint*.
- Kotler, Philip. 1995. *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirbala*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management analysis, Planning and Control*, diterjemahkan oleh Jaka Wasana. Jakarta: Erlana.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, jilid satu, edisi millenium, Terjemahan Hendra Teguh, SE., Ak dan Ronny A. Rusly, SE., Ak dan Drs. Benjamin Molan. Jakarta : Penerbit PT. Preha Ilindo.
- Lovelock, C., and Wright, L. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Mitra, A. 1993. *Fundamentals Of Quality Control and Impovement*. Singapore : Mac Millan Publishing Co.
- Muluk, Asmuliardi. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan (Studi Kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Padang. Jurnal Ilmiah Teknik Industri: Optimasi Sistem Industri.
- Nasution. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Curtomer Satisfaction* Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Russel, J. Thomas. and W. Ronald Lane, (1996), *Kleppner's Advertising Procedure, Thirteenth. Edition, New Jersey, Prentice Hall*.
- Santoso, S. P. 2003. SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Santoso, S. P. 2006. *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 15*. Jakarta: Gramedia.
- Stanton, William J. 1981. *Fundamentals Of Marketing*. New York: *Mc.Graw Hill International*.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABET.
- Suryabrata, S. 1995. *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Thanika, D. J. 2004. *Exploring International Tourists' Perceptions of Hotel Operations by Using A Modified SERVQUAL Approach – a case study of Mauritius. Managing Service Quality: An International Journal*.
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa: Konsep Dan Implementasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- Zeithaml, V.A., L.L. Berry, and A. Parasuraman. 1993. *The Nature and Determinan of Customer Expectations of Service. Journal of Academy of Marketing Science*.