

## DAFTAR PUSTAKA

- Bhote, Keki R. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*. American Management Association. 1996
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Jawa Timur: Bayumedia Publishing, 2006
- Guilitnan, Joseph, P., Paul Gordon W and Madden Thomas J. *Marketing Management 6<sup>th</sup> edition McGraw-Hill Companies*. 1997
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Regresi\\_Linier\\_Sederhana](http://id.wikipedia.org/wiki/Regresi_Linier_Sederhana). (Diakses tanggal 1 juni 2015)
- <http://m.kompasiana.com/post/read/651098/2/ini-dufan-kami-liburan-pilihan-saya.html>. (Diakses tanggal 20 April 2015)
- [http://www.academia.edu/5170798/Uji\\_Validitas\\_Dan\\_Reliabilitas](http://www.academia.edu/5170798/Uji_Validitas_Dan_Reliabilitas). (Diakses tanggal 1 juni 2015)
- [https://www.ancol.com/sites/default/files/ANNUAL\\_REPORT%202013](https://www.ancol.com/sites/default/files/ANNUAL_REPORT%202013). (Diakses tanggal 15 Februari 2015)
- <http://www.Kamusbisnis.com> (Diakses tanggal 1 juni 2015)
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Yakarta: PT. Prenhalindo, 2002
- Kotler, Philip. *Marketing Management, 11<sup>th</sup> Edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey, 2003
- Kotler, P. & Keller, K.L., *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009
- Lovelock, Christopher. H dan Wright, Lauren. K. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. 2005
- Parasuraman. Valarie. A.Z and Berry. *Delivering Quality*. Service McMilan. 1990
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi ketiga belas, Jilid 2, Jakarta: Erlangga

Rangkuti,Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. 2002

Ratih Hurriyati, *Service Marketing*, Jakarta: Alfabeta. 2008

Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar. *Consumer Behavior 8<sup>th</sup> edition*. Pearson Prentice Hall. 2004

Sugiyono. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2011

Uma Sekaran. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Salemba Empat. 2006

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'l Edition*, New York. 2003