

## DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, Glora K.Q. 2011, *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in The Utility Industry –A Case Of Vodafone (Ghana)*. Vol 6, No.5.p 203 – 210.
- Ardianto, Elvinaro. 2010, *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Buchari, Alma. 2009, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan kedelapan, Bandung: Alfabeta.
- Febriani, Korry. 2008. *Program Loyalitas Pelanggan dalam Meningkatkan Citra Merek*. Jurnal Bisnis & Manajemen, Vol. IX No. 1, 39-49.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. Edition 14e, England: Pearson.
- Lesmana, Djoko. (2009). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol X (nomer 1), p17-p34.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K.,. 2007<sup>a</sup>. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Malhotra, Naresh K. 2010. *Marketing Research Sixth Edition*. Pearson Education, Inc., Publishing As Prentice Hall, New Jersey: One Lake Street, Upper Saddle River.
- Mohammad Rizan dan Harun Arrasyid. 2008. *Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan*

*Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Di Bekasi. Jurnal Siasat Bisnis. Vol. 12 No. 2. p 129 – 147.*

Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*, Mediakom.

Rahman, Arif. (2010). *Strategi Dahsyat Marketing Mix For Small Business*. Cetakan pertama. Jakarta: Transmedia,.

Rangkuti, Freddy. 2009. *The Power Of Brands*. Cetakan keempat, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Keempat, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Riduwan & Kuncoro, Engkos A. 2008. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.

Sekaran, Uma. 2010. *Research Methods For Business:a skill building approach*. Fifth Edition, United States: Wiley.

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-15, Bandung: Alfabeta.

Suprianto, J Nandan Limakrisna.(2007). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta:Mitra Wacana Media.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 2, Yogyakarta: Andi,.

Umar, Hussein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.

Widarjono, Agus. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Edisi Pertama, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cetakan kelima. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithmal, Valerie

Zulian Yamit, 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

<http://web.binus.ac.id>. [online]. Diakses tanggal 25 Juni 2012.

[http://dikti.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1389:jumlah-pts-naik-pesat-&catid=69:berita-terkait&Itemid=196](http://dikti.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=1389:jumlah-pts-naik-pesat-&catid=69:berita-terkait&Itemid=196). Diakses 21 April 2010

[www.bappenas.go.id/get-file-server/node/5996/](http://www.bappenas.go.id/get-file-server/node/5996/)). Diakses tanggal 25 Juni 2012.