

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2004. *Brand Portfolio Strategy: Creating Relevance, Differentiation, Energy, Leverage, and Clarity*. New York: Free Press.
- Atmaja, Hari Sandi. 2003. “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan”. Thesis. Depok: Universitas Indonesia.
- Balachandran, S. 2004. *Customer Driven Services Management*. Second Edition. Sage Publications.
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan*, Jakarta: Erlangga.
- Nugraha, Henry Adhi. 2006. Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Service Loyalty* pada nasabah Bank Danamon. Thesis. Depok: Universitas Indonesia.
- Cahyono, Melinda. 2008. “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon di Tunjungan Plaza Surabaya”. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Carrilat, A Francois., Fernando Jaramillo and Jay Prakash Mulki. 2009. Examining The Impact of Service Quality: A Meta-Analysis of Empirical Evidence. *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol 17(2).
- Carolina, Stefanie. 2006. “Analisis Kualitas Layanan Jasa dan Pengaruhnya Terhadap Image (studi kasus pada hotel Borobudur Jakarta)”. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya.
- Deng, Zhaohua., Yaobin Lu, Kwok Kee Wei, and Jinlong Zhang. 2009. *International Journal of Management*. Vol 30.
- Eliwa, Rasha Ali. 2006. “A study of Customer Loyalty and The Image of The Fine Dining Restaurant”. Thesis. Oklahoma: Oklahoma State University.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Fourteenth Edition. Pearson Prentice Hall: New Jersey.
- Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Fourteenth Edition. Pearson Education.

- Liao, Nelson N.H & Wu, Tsu-chih. 2009. The Pivotal Role of trust in Customer Loyalty: Empirical Research on the system Integration Market in Taiwan. *The Business review, Cambridge*. Vol 12
- Lovelock, Cristopher H., & Wright, Lauren K. 2002. *Principles of Service Marketing and Management*. Second Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Malhotra, N. K. 2009. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan ( Penerjemah: Soleh Rusyadi Maryam)*. Edisi 4. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Marknesis, Tim. 2009. *Customer Satisfaction and Beyond*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Marknesis.
- Putra, Eric. 2009. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Ayam Goreng Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Brand Image Restoran Ayam Goreng Kalasan “DJOGJA”. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Bina Nusantara.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis kasus PLN – JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riswanto. 2004.” Dimensi Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan (suatu penelitian pada perusahaan ekspedisi *DHL Ekspres*)”. Thesis. Jakarta: Magister Manajemen Universitas Indonesia.
- Rukmawijaya, Romi Gozali. 2005. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan, Komitmen, dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Taksi Di Jakarta”. Thesis. Depok: Universitas Indonesia
- Saleeby, Joseph E. 2008. “Examining Relationship between Service Quality and Customer Lebanese Restaurants”. Disertasi. Arizona: North Central University.
- Samuel, Hatane. 2006. “Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Moderen dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening”. *Jurnal Manajemen Pemasaran- Fakultas Ekonomi*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Schiffman, Leon G., & Kanuk, Leslie L. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-14. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tim Penyusun. 2008. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Banyumedia.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. 2009. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Fifth Edition. McGraw Hill.

<http://www.baksomalang.com> , diakses pada tanggal 11 Januari 2011.

<http://www.bps.go.id> , diakses pada tanggal 11 Januari 2011.

<http://www.budpar.go.id> , diakses pada tanggal 7 Februari 2011.