

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad & Ainaini. 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Puskesmas di Surakarta*. Empirika: Jurnal Penelitian Ekonomi, Bisnis dan Pembangunan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Agustiono, Budi, dan Sumarno. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit*.
- Akbar M.M and Parvez. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*, ABAC Journal, Vol. 29, No.1, Januari.
- Arif. 2007. *Pemasaran Jasa Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assael, H. 1992. *Consumer Behavior & Marketing Action*. Fourth Edition. New York: Kent Publishing Company.
- Augusty Ferdinan. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, tesis dan disertasi ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter and Pascal Peeters. 1998. *Investigating Drivers of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service, Quality and Satisfaction*. International Journal of Bank Marketing.
- Boulding, William, et al. 1993. *A Dynamic Process Model Of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions*. Journal of Marketing Research, Vol. XXX (Februari).
- Clottey, Toyin, A., Collier, David, A and Stodnick, Michael. 2008. *Drives of Customer Loyalty in a Retail Store Environment*. Journal of Service Science—Third Quarter Vol. 1 No. 1 P.
- Cronin, J. Joseph Jr dan Steven Taylor. 1992. *Measuring Service Quality : Reexamination and Extension*, Journal of Marketing.
- Engel, James F, et.al. 1995. *Consumer Behavior*. Alih Bahasa: Budiyanto. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Fatmawati, 2004. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV Infomedika.
- Foedjiwati Dan Samuel. 2005. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*.
- Gardenia, Yulisa. 2008. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri dan BCA*. Universitas Gunadarma, Fakultas Ekonomi, Jurnal Ekonomi.
- Griffin, Jill. 2007. *Custom Royalty*. Jakarta: Erlangga.

- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan. 2003. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. Program Pasca Sarjana UNHAS.
- Japarianto, Edwin. 2007. *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening*.
- Joesron, Hj. Tati Suhartati. 2005. *Manajemen Strategi Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Karsono, 2008. *Pengaruh Customer Satisfacton and Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Swtiching Cost sebagai variabel Moderasi*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 8.
- Kombongkila, Bunga Anne Marlyn. 2012. *Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Co-Op Mart di Kota Kupang*. Tugas Akhir Program Magister tidak diterbitkan.
- Kotler, P. and Lee, N. 2005. *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*, John Wiley & Son.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mabrurroh. 2003. *Membangun Kepuasan Konsumen dan Akses Loyalitas*. Benefit, Vol. 7 No. 2.
- Marknesis, T. 2009. *Pemasaran : Strategi, Taktik & Kasus*. Yogyakarta: Marknesis.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry. 1998. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality*. Jurnal of Retailing, hal 64.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2000. *Consumer behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran Jilid 1*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- R. A. Supriyono. 2007. *Manajemen Biaya: Suatu Reformasi Pengelolaan Bisnis*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Rosa, Safni Edi. Suharmiati. 2008. *Peranan Sistem Pengendalian Bahan Baku Dalam Menunjang Efektivitas Proses Produksi (Studi Kasus pada PT.Super Glossindo Indah)*. Jurnal Ilmiah Kesatuan No. 1, Vol. 20, Thn. 2008, Bandung.
- Santoso, Septiadi. 2013. *pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya*. Jurnal & Ilmu Riset

Manajemen Vol. 2 No. 6. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sri Murwanti dan Nursiam. 2004. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi di Surakarta (Studi Kasus Pada Perguruan Tinggi Universitas Sebelas Maret dan Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. Surakarta: UMS.

Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset, Edisi kedua, cetakan pertama.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

Wilkie, W.L. 1990. *Customer Behavior*, Edisi Kedua. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Produksi Dan Operasi*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.