

DAFTAR PUSATAKA

- Adi Wibowo, Lili. 2008. *Handout Metodologi Penelitian Pariwisata*, Bandung, Boswie Education
- Buchari, Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasarana Jasa*, Alfabeta: Bandung
- Fandy Tiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*, Andi: Yogyakarta
- Gronroos C. 1999. *Service Management and Marketing : Managing The Moment of The Truth 5n Service Competition*, New York, Lexington Books
- Grogerius Chandra, Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*, Andi: Yogyakarta
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It*, Singapore, Lexington Books
- _____. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga: Jakarta
- Hermawan Kertajaya. 1997. *Marketing Plus 200, Siasat Memenangkan Persaingan Global*, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Hill, Nigels. 1996. *Handbook Of Customer Satisfaction Measurement*, Gower Pubishing Limited, Hampshire, England
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta: Bandung
- Kasmir, SE, MM. 2005. *Etika Customer Service*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Prinsip-prinsip Marketing Management*, Precitehall International
- _____ & Gery Amstrong. 2006, *Dasar-dasar Pemasaran*, PT. Preahalindo, Jakarta

- Lovelock, Chris H, and Wright, Lauren. 2002. *Principles of Service: Marketing and Management 2nd Ed*, , Person Int. Inc, New Jersey
- Laksana, Fajar. 2009. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Graha Ilmu: Yogyakarta
- Maholtra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran*, PT Indeks kelompok Gramedia: Jakarta
- Moh. Nazir, Ph. 2005. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia: Jakarta
- Ratih Huriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabet: Bandung
- _____. 2007. *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabet: Bandung
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian*
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan (Suatu Pendekatan Praktik)*, Rieneka Cipta: Jakarta
- Yazid. 1999. *Pemasaan Jasa dan Konsep Implementasi*, Ekonosia FE VIII: Yogyakarta
- Zeithaml, VA., L.L. Berry and A Parasuraman. 1993. *The Nature and Determinants of Customer Expectation of Service*, *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol 21, No.1, pp 1-12
- _____, A Parasuraman, and L.L Berry. 1990. *Deivering Quality Service*, The Free Press, New York