

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Thamrin dan Francis Tantri, Manajemen Pemasaran, Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.2010
- Abdullah Thamrin dan Francis Tantri, Manajemen Pemasaran, Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.2012
- Andi, S, Moenir. 2007. *Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: Andi off Set.
- Adya Atep Barata. (2007). Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Adya Atep Barata. (2008). Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Cronin, J.J. & Taylor S.A. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal Of Marketing*.56 (July), hal.55-68. 2008.
- Ferdinand, Augusty, 2007. *Structural Equation Modeling*.BP Undip.
- Ghozali, Imam. 2011. *Generalized Structured Component Analysis (GSCA) Model Persamaan Struktural Berbasis Komponen, Cetakan Pertama*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. *Generalized Structured Component Analysis (GSCA) Model Persamaan Struktural Berbasis Komponen, Cetakan Pertama*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanggadhika, Hardian. (2010). *Analisis Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Handphone Merek Nokia di Semarang*. Program Sarjana pada Universitas Diponegoro, Semarang: tidak diterbitkan.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hawkins. et al. 2009.*Consumer Behavior: Building Market Strategy*,8 the dition.Boston : Irwin/McGraw Hill.

Rizky Febriansyah, 2014

**PENGARUH TOUR LEADER SERVICE QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION:
(Survey Pada Jama'ah Umrah di PT. Maziya Rizki Alami)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Hellier, P.K., Geursen, G.M., Carr, R.A. and Rickard, J.A. 2007. "Customer Repurchase Intention. A General Structural Equation Model", *European Journal of Marketing*, Vol. 37.1762-1800
- Iwan Setiawan.,2007. *Manajemen Strategis*, Edisi-2., Cetakan 2,Jakarta: PT. GramediaPustaka.
- Kotler, Philip and Garry Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited
- Krajewski LJ. & Larry PR. 2008, *Operations management*, Ca NY, USA: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Mowen, John,C., dan Minor, M.,(2007), *Perilaku Konsumen Jilid 1*, Edisi Kelima (terjemahan), Erlangga, Jakarta
- Parasuraman A, Valeri A, Zeithmal dan Berry L. Leonard., 2007, "Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation."
- Parasuraman A, Valeri A, Zeithmal dan Berry L. Leonard., 2008, "Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation."
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 2008. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Edisi Baru*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J. 2009. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Edisi Baru*. Rineka Cipta, Jakarta.
- SutrisnoHadi. (2008).*Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Storey, J. (2009).*Teori Budaya dan Budaya Pop, Memetakan Lanskap Konseptual Cultural Studies*. Yogyakarta: CV Qolam.
- Tjiptono, Fandy 2007. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. 2008. "Quality counts in services too", *Business Horizons*, Vol. 28 No. 3.

Rizky Febriansyah, 2014

**PENGARUH TOUR LEADER SERVICE QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION:
(Survey Pada Jama'ah Umrah di PT. Maziya Rizki Alami)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber Journal

Vincent C.S. Heung. Journal of Vacation Marketing 2008. Effect of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. <http://sagepub.com/>

Beartice Clementia Halim, Diah Dharmayanti, S.E., M.Si., dan Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, (2014)

Sumber Internet

"Jumlah Jama'ah Haji Indonesia dari tahun 2010-2013", Diunduh dari website <http://kemenag.go.id> pada Desember 2014

"Jumlah Jama'ah Umrah Indonesia dari tahun 2010–2013", Diunduh dari website <http://kemenag.go.id> pada Desember 2014

"Jumlah Jama'ah Umrah Wilayah Kota Bandung". Diunduh dari website <http://himpuh.org> pada Desember 2014

"Daftar Jumlah Rata-Rata Keberangkatan dan Rata-Rata Jumlah Jama'ah pertahun di Biro Perjalanan Umrah dan Haji yang terdaftar di HIMPUH Wilayah Kota Bandung dari tahun 2012-2014". Diunduh dari website <http://himpuh.org> pada Desember 2014

Rizky Febriansyah, 2014

**PENGARUH TOUR LEADER SERVICE QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION:
(Survey Pada Jama'ah Umrah di PT. Maziya Rizki Alami)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu