

DAFTAR PUSTAKA

- Ariastuti & Antara. (2004). *Faktor-Faktor yang Menentukan Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Teh Botol SOSRO di Kota Denpasar*. Program Studi Agribisnis Jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Pertanian Universitas Udayana.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Peraktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. (2007) *Tes Prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. (2008). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Guillford, JP. (1954). *Parametric*. New Delhi: Mc. Graw-Hill.Co.Ltd.
- Hapsari. (2002). *Kepuasan Konsumen Produk "Eksport" di Pusat Penjualan Jalan Sumatra Bandung*. Skripsi pada Fakultas Psikologi Universitas Islam Bnadung: tidak diterbitkan.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Philip. (1991). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- _____. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analaisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Levit, Harold J. (1992). *Psikologi Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar P. (2005). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika.
- Maryani, Rike. (2008). *Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Indonesia: tidak diterbitkan.
- Minum, Edward W., King, Bruce M., dan Bear, Gordon. (1993). *Statistical Reasoning in Psychology and Education*.
- Mujiasih, Endah. (2005). "Loyalitas Merek". *Jurnal Psikologi* Vol. 2, No. 1.

- Musanto, Trisno. (2004). "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2, 123 – 136.
- Nazir, Mohammad. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Santoso, S. (2001). *Statistik Non Parametrik*. Jakarta : PT Gramedia.
- Sevilla, Consuelo G., dkk. (1993). *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: UI-Press.
- Simamora, Bilsom. (2002). *Panduan Riset perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sofiani, N. (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia: tidak diterbitkan.
- Soleasih, Yashinta. (2004). "Analisis persepsi terhadap kualitas jasa layanan prosuk tabungan bank X". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* No. 3, jilid 9.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- _____. (2009). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Susanto, Fery. (2008). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna kartu Prabayar XL*. Skripsi pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia: tidak diterbitkan.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta. Andi Offset.
- _____. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tresyani, Nila D. (2004). *Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Kosmetik Bedak Dengan Loyalitas Merek X Pada Karyawan Bank Y di Kota Bandung*. Skripsi pada Fakultas Psikologi Universitas Islam Bnadung: tidak diterbitkan.
- Wicaksono, Satrio A. (2005). "Pengaruh persepsi kualitas Layanan terhadap Kepuasan Klien dan Dampaknya pada Preferensi Rekomendasi Klien". *Jurnal Ekonomi Perusahaan, IBII* Vol.12-No.3.
- Wisnalmawati. (2005). Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi & Bisnis* NO. 3, JILID 10, Tahun 2005.

Yuliarmi & Riyasa. (2007). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar”. *Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1*.

