

## PUSTAKA

- Asmai Ishak dan Zhafiri Luthfi. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi tentang Peran Mediasi *Switching Costs*. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1, Januari, hal 55-66.
- Basu Swasta.(2003). *Azas – azas Marketing*. Liberty: Jakarta.
- Beerli, A., Martin, J.D., & Quintana, A. (2004). A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Market. *European Journal of Marketing*, 38.
- Chairy & Yantini. (2011). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara. *Jurnal Manajemen*, Vol. XV, No. 02, Juni, hal 142-150.
- Dapkevicus, A., dan Melnikes, B. (2009). Influence of price and quality to customer satisfaction: neuromarketing approach. *Science – Future of Lithuania*, 1, 17-20
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, Cetakan pertama. Bandung Satu Nusa.
- Diputra, Y.B., (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, Mei-Agustus, hal. 114-126.
- Ernawati dan Untung Sriwidodo. (2012). Dimensi Kualitas dan Harga Sebagai Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 12, No. 2, Oktober, hal 166-176.
- Eshi, A., Haughton, D., & Topi, H. (2007). Determinants of customers loyalty in the wireless telecommunication industry. *Telecommunication Policy*, 31, 93-106.
- Gilbert, G.R. et.al. (2004). Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.

- Gst. Ayu Oka Windarti. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, Vol. 2, No. 1, Januari.
- Indah Dwi Kurniasih. (2012). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 1, No. 1, September.
- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Jahroni. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan pada Bank Central Asia Tbk. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP)*, Vol. 5, No. 3, Juni, 235 – 249.
- Johnson. (1998). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, Vol.67, No. 4 (Winter), pp 420-450.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.) (Benyamin Molan, Penerjemah)*. Jakarta: PT. Indeks
- \_\_\_\_\_. (2007) *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Penerjemah: Anitawati Hermawan, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. (2006). *Marketing Management*. 12<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice Hall
- Lee, M. and LF. Cunningham. (2001). A Cost/Benefit Approach to Understanding Service Loyalty. *Journal of Services Marketing*. 15 (2). 113-130.
- Monroe, K.B. (2003). *Pricing: making profitable decision*, 3<sup>rd</sup> edition, New York: McGraw Hill.
- Mouren Margaretha. (2004). Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJP bumi Putra. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. III (3), hal. 289-30.
- Nunnally, J. Dan Bernstein, IH. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.

- Raymond Setia Budi & Sabrina Oktoria Sihombing. (2010). Hubungan Kepantasan Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, dan Harga yang Dapat Diterima : Studi Empiris Pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 11 No. 1, Januari, Halaman 67 - 77
- Ryu, Kisang dan Han, Heesup. (2009). "Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price", *Journal of Hospitality Tourism Research*, Vol. 34 (3), p. 310-329.
- Salazar. A., Costa, J. e Rita, P., "Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Intentions: A Study on the Hospitality Sector", *European Marketing Academy Conference, Proceedings of the 33rd EMAC* May, Murcia, Spain, p. 2-8.
- Soeling, Pantius D. 2007, Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung jawab sosial perusahaan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 15, No 1(Januari)
- T. Andi Roza., A. Rahman Lubis and Amri. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada The Auto Bridal Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Vol. 1, Tahun 1, No. 1, Agustus.
- Tjiptono, F. (2002). Strategi Bisnis. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- \_\_\_\_\_. (2004). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- \_\_\_\_\_. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- \_\_\_\_\_. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Voon, Boo Ho, 2011, "Service Environment of Restaurants: Findings from The Youth Customers", *Journal of ASIAN Behavioural Studies*, Vol. 1 (2), May, p.45-56.
- Widodo. (2011). *Metodologi Penelitian Manajemen*, Semarang: Unissula Press.
- Wuryanti Koentjoro. (2010). Membangun Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. XLVII, No. 121, Desember – Februari.
- Yamit, Zulian, (2005), *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Pertama, Ekonisia Kampus, Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60.