

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2009. *Analisis: Teori dan Kasus Solusi*. BPF. Yogyakarta.
- Beatty, S. L. Kahle, L.R. & P. M. Homer, 2007. Problems With VALS in International Marketing Research: An Example From An Application of The Empirical Mirror Technique”. *Advances in Consumer Research*, 15, pp. 375-380.
- Daymon, C. dan I. Holloway. 2008. *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communication*. Yogyakarta : Bentang Pustaka.
- Dharmmesta. 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. BPF, Yogyakarta.
- Dick, A.S., dan Basu, K., 2008, Customer loyalty: toward an integrated conceptual framework, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, pp 99-113.
- Eangel, J. 2007. *Perilaku Konsumen*, Ahli Bahasa oleh Drs. FX. Budiyanto, Jilid Satu, Bina Aksara : Jakarta.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J, 2008, *Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan konsumen*, Erlangga, Jakarta.
- Hidayat, S. 2009. *Metode Penelitian*. Bandung ; Mandar Maju
- Huriyati, R. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cetakan Pertama, Alfabeta : Bandung.
- Kotler, P. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Frenhalindo : Jakarta
- Kotler, P. Dan Amstrong, G. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Penerbit PT.Indeks, Jakarta.
- Laksmono, P. dan N. A. Khomariyah. 2007. Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Konsumen Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3, No. 1, Maret: 34-42
- Lovelock, C.. 2009. *Services Marketing. People, Technology, Strategy*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Education Inc

- Malhorta,, N.K., 2009, *Riset Pemasaran*, Edisi keempat, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta
- Mardalis; 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mowen, H. 2008. *Akuntansi Manajemen*. Penerjemah : Maryane M. Edisi 7. Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat
- Mowen, C. J. dan M. Minor. 2008. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. 2008. "A conceptual model of service quality & its implications for future research", *Journal of Marketing*, 49 (fall), 41-50.
- Payne, A. 2008. *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)* .Jakarta: Salemba Empat
- Pramudyo, A. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Yogyakarta). *Jbma – Vol. I, No. 1, Agustus*.
- Simamora, H. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sohail, M. S., & Sohal, A. S. 2008. "A comparative study on the use of third party logistics services by Singaporean & Malaysian firms", *International Journal of Physical Distribution & Logistics management*, 36 (9), 690-701.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A. & H. S. Nugraha. 2013. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada *Star Clean Car Wash* Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, Hal. 1-12.
- Stanton, W J. 2008. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh, Erlangga : Jakarta.
- Suryani, T. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Swasta, B. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi kedua, Yogyakarta, Liberty.
- Tjiptono, F. 2009. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Bayu Media, Madang.

Umar, U. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Wilkie, L. W. 2005. *Consumer Behavior*, Edisi Ketiga, (United States of America: John Wiley and Sons INC).

Wuryanti, K. 2008. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas yang Syar'i Pemegang Asuransi Syari'ah. *Skripsi UNISULA*.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. CV.Afabeta, Bandung.

Wisniewski, M. & Donnelly, M.. 2007. Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach. *International Journal of Public Sector Management*. 8(7), pp. 15-20.

