

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, K. 2009. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2.No.1 2009: 88-91.*
- Buchari, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Dharmayanti, D. 2006. Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya), *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1, April 2006: 35-43.*
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS*. Edisi Ketujuh. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Gronroos, C , 2006. *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Helsingfors; Swedish School of Economics and Business Administration.
- Gujarati, D. N. 2007. *Ekonometrika Dasar*. Cetakan Keenam. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hadiati, E, 2010, Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang), *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Vol 2 No.2 Juli-Desember 2010.*

- Ishak, A., dan Luthfi, Z., 2011, Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15. No. 1, Januari 2011.
- Japarianto, E., 2007. Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3, No.1.
- Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, P. dan G. Armstrong.G. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid pertama. Edisi kedelapan. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Normasari S. Dan S. Kumadji, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 6 No. 2 Desember 2013.
- Setiawati A. 2009. Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang). *Tesis*. Program Magister Manajemen. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Setyorini, W. 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota Di Pangkalan Bun, *Jurnal Socioscientia Kopertis Wilayah Xi Kalimantan*, Volume 3 Nomor 1, Februari 2011.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keempat. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Suharsimi, A. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Susanto, A.B, 2009. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Buku Dua, Salemba Empat, Jakarta.

Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono. F. dan Chandra. 2009. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Wedha, A.P. 2013, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 1, Februari 2013.

Yazid, 2006, *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Ekonisia. Yogyakarta.

