

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Abdurrahman, Maman dan Sambas Ali. (2011). *Panduan Praktis Memahami Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17, No.2, 114-126. Dipublikasikan di journal.ui.ac.id, diakses pada 6 Desember 2013.
- Atmaja, Aditama Kusuma. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda Di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor)*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro. Dipublikasikan di <http://eprints.undip.ac.id/28815/1/Skripsi001.pdf>, diakses pada 6 Desember 2013.
- Fachrurrazi, Sayed. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Speedy di Bandung Tahun 2011*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. Dipublikasikan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Hafeez, Samraz & Muhammad, Bakhtiar. (2012). *The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan*, Vol.3, No.16, 200-209. Dipublikasikan di http://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_16_Special_Issue_August_2012/21.pdf, diakses pada 6 Desember 2013
- Herlistyani, Listien dkk. (2012). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Informasi Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.*, Vol.1, No.1, 1-14. Dipublikasikan di jurnal.unpad.ac.id. diakses pada 6 Desember 2013
- Hurriyati, Ratih (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

- Kelana, Sopian Jaya. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hotel & Resorts*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. Dipublikasikan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Kheng, L. Lo *et al.* (2010). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia*, Vol.2, No.2, 57-66. Dipublikasikan di ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_16_Special_Issue_August_2012/21.pdf, diakses pada 6 Desember 2013.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 edisi kedua belas*. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran edisi jilid 1, edisi Ketiga belas*, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks.
- Mahanani, Sonya. (2010). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik (studi pada unit pelayanan pelanggan Semarang Barat)*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro. Dipublikasikan di eprints.undip.ac.id/22956/1/Skripsi.PDF, diakses pada 6 Desember 2013.
- Mahendra, Ardana. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Low Cost Carrier Airlines Airasia Indonesia Pada Periode Januari-Juni Tahun 2011*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. Dipublikasikan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Mosahab, Rahim, *et al.* (2010). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*, Vol.3, No.4, 72-80. Dipublikasikan di www.researchgate.net/profile/T_Ramayah/publication/46294957_SERVICE_QUALITY_CUSTOMER_SATISFACTION_AND_LOYALTY_A_TEST_OF_MEDIATION/file/9fcfd50ca849531620.pdf, diakses pada 15 Maret 2014.
- Shoki, Mohd *et al.* (2012). *Relationship Between Customers Perceived Values, Satisfaction and Loyalty of Mobile Phone Users*, Vol.1, No.1, 126-135. Dipublikasikan di sibresearch.org/uploads/2/7/9/9/2799227/riber2012-120_126-135.pdf, diakses pada 6 Desember 2013.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.

- Setyorini, Winarti. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Mahkota di Pangkalan Bun*, Vol.3, No.1, 167-178. Dipublikasikan di kopertis11.net/jurnal/Vol.3%20No.1%20Pebruari%202011,%2020%20Winarti%20Setyorini.pdf, diakses pada 6 Desember 2013.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Vernon, Mark. (2011). *Bisnis The Key Concept*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wang, I-Ming, dan Chich-Jen Shieh. (2006). *The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library*, Vol.27, No.1, 194-209. Dipublikasikan di <http://www.tarupublications.com/journals/jios/full-text/jios-27-1-2006/jios134.pdf>, diakses pada 15 Maret 2014.
- Yoeti, Oka A. (2006). *Pariwisata Budaya Masalah dan Solusinya*. Bandung: PT Pradnya.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. (2007). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar*, Vol.12, No.1, 9-28. Dipublikasikan di teorionline.files.wordpress.com/2010/06/jurnal-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf. diakses pada 15 Maret 2014.

