

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Maman. Sambas Ali Muhidin, Ating Somantri. 2011. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Ardiyanto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Hasan, Ali . 2008. “Analisis pengaruh Kualitas pelayanan Garuda Indonesia Airways terhadap loyalitas konsumen di kota Surakarta”. *Jurnal Bisnis dan kewirausahaan*. Vol 2 No 3 April 2009- ISSN 1970-0333. Hal 170-190
- Kumar, Vikas, Luciano Batista, dan Roger Maull. (2011). *The Impact of Operations Performance on Customer Loyalty*. *Service Science* 3(2), pp. 158-171
- Kotler, Philip and Amstrong, Gray. 2010. *Principles marketing* 13e. New Jersey. Pearson Prentice Hall, Inc
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2009. *Marketing Manajemen* 13e. New Jersey. Pearson Prentice Hall, Inc
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip. (2011). *Marketing Management (The millennium Edition)*, United State of America: Prentice-hall International Inc
- Kotler, Philip & keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (jilid 1, Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Putra, Ryan. 2009. Analisis pengaruh promosi kualitas jasa, dan citra produk terhadap loyalitas pelanggan IMF dikota Semarang. *Jurnal magister manajemen Universitas Gunadarma*. Hal 1-19
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Ratnasari, Ririn Tri & Aksa, Mastuti. (2011). “Manajemen Pemasaran Jasa”. Bogor : Ghalia Indonesia
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Suharyadi., & Purwanto. 2009. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. (Buku 1– Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.

- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. 2011. Metodologi Penelitian. Bandung : CV Mandar Maju
- Sunjoyo, Rony Setiawan, et al. 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta
Sunnyoto
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta
- Tedja, 2009. “Analisis Pengaruh Value Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Journal Marketing Manajemen*. Vol 29. No 2. Pp 168-189
- Taslim Bahar et.al. 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor)”, *Simposium XII FSTP*, Universitas Kristen Petra Surabaya, hal 1-10
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi III)*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian : Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada