

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan kesetiaan Pelanggan*, Erlangga
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11, Jilid 1. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. (14<sup>th</sup> edition) New Jersey, United States: Pearson Education
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management 14e*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2010). *Pemasaran Jasa – Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi ke 7. Jakarta: Erlangga
- Loudon, D. L., dan Bitta, A. J. D., 1993. *Consumer Behavior*, 4<sup>th</sup> Edition, McGraw Hill.
- Margono, S, 2004, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Mowen, JC dn Minor, M. 1998. *Consumer Behavior Fifth Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Omar, O.E. 1999. *Retail Marketing*. Harlow. England : Pearson Education.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1994. *Delivery Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectation*.  
The Free Press ADivision of Mcmillan, Inc, New York.
- Riduwan & Akdon (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*.Cetakan Keempat. Bandung: Alfabeta
- Riduwan & Kuncoro (2012).*Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta
- Sandjojo, Nidjo. (2011). *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1 (Edisi 4)*.Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_.2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2 (Edisi 4)*.Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2004. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (edisi ketiga). Yogyakarta: ANDI..
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2009). *Integrated Customer Focus Across the Firm* (5<sup>th</sup> ed). New York, America: McGraw-Hill.

### Skripsi

- Sutrisni. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro (2010) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualita Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang”
- I Putu Bayu Indra Brata. Manajemen Telekomunikasi Dan Media Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika. Universitas Telkom (2013) dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Model Gronroos Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Speedy Pada Pekerja Kantor Di Kota Bandung Tahun 2013”.
- Widyaningtyas, Richa. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro (2010) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)”.

### Jurnal

- Ahmad, Mardalis. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.9.
- Ahmad Jamal and Kyriaki Anastasiadou. *Investigating the effects of service quality dimensions and expertise on loyalty*

Astri Ayu Lutfiana, Saryadi, Andi Wijayanto. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua (Studi Pada Konsumen Aqua Yang Berdomisili Di Perumahan Puri Anjasmoro).

Ishak Ismail, Hasnah Haron, Daing Nasir Ibrahim and Salmi Mohd Isa. *Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms Perceptions of Malaysian public listed companies*

Mohammad Muzahid Akbar and Noorjahan Parvez. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*

Ni Gusti Agung Ayu Ariastuti Dan Made Antara, Faktor-Faktor Yang Menentukan Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Teh Botol Sosro Di Kota Denpasar

Olgun Kitapci, Ibrahim Taylan Dortyol, Zu' hrem Yaman, Mustafa Gulmez. *The paths from service quality dimensions to customer loyalty An application on supermarket customers*

Rachmad Hidayat. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri.

Uncles, Mark and Gilles Laurent (1997), Editorial, International Journal of Research in Marketing, 14, 399-404.

Widiyanto Bangun Prasetyo. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi )

#### **Online Browsing**

<http://www.palangkapost.com/index.php/kalteng/murung-raya/288-dinkes-lakukan-tes-lab-air-pdam> [17September 2013]

<http://m.jawapos.com/read/2014/05/05/1/359887/ketika-pdam-masih-dikeluhkan-pelanggan> [17September 2013]

<http://megapolitan.kompas.com/read/2011/03/22/11230664/Saat.Rumah.Tangga.Makin.Sulit.Air.Bersih#> [17September 2013]

[www.bisnis.com/m/industri-air-minum-kemasan-masih-menjanjikan](http://www.bisnis.com/m/industri-air-minum-kemasan-masih-menjanjikan) [17September 2013]

<http://megapolitan.kompas.com/read/2011/03/22/11230664/Saat.Rumah.Tangga.Makin.Sulit.Air.Bersih> [17September 2013]