

## DAFTAR PUSTAKA

- Adman. (2008). **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi dan Partisipasi Anggota Terhadap Perkembangan Usaha Anggota, Survei Pada Anggota Koperasi Pengusaha Industri Kecil Suku Cadang Mesin Kopisma Bandung”**. *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Al-Arif, M Nur Rianto. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin, 2007. **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall”**. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Hal 1-12. Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Badan Pusat Statistik. **“Sensus Penduduk 2010-Jawa Barat”**. <http://www.bps.go.id/hasilSP2010/Jabar> [10 April 2014 pukul 19:30]
- Bandung Cybercity. **“Membangun Kota Bandung”**. <http://www.bandungcybercity.com/> [17 Maret 2014 pukul 21:50]
- Bansal, Harvir, S., Shirley, F., Taylor, dan Yannik St. James, 2005, **“Migrating to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Customer Switching Behaviors”**. *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 33, No.1.
- Barata, Atep Adya. (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia.
- Buchory, Herry Achmad, dan Djaslim Saladin. (2010). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Linda Karya.
- Desanto, Rino. (2008). **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Intensi Hunian Ulang Hotel Merdeka Madiun”**. *Skripsi Politeknik Madiun*.
- Fen, Yap Sheau. **“Service Quality and Customer Satisfaction: antecedents of Customer’s Re-Patronage Intentions”**. *KDU College Malaysia*.
- Haryanto. J. & Chairy, 2007. **“Model Baru Dalam Migrasi Pelanggan”**. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomika dan Bisnis UKSW*, Vol XIII No.1.
- Haryadi Sarjono, Winda Julianita. (2011). *SPSS VS LISREL, Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Salemba.
- Indrawati, Etik. (2009). **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Berpindah”**. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Info Bandung. **“Pusat Informasi Kota Bandung”**. <http://www.infobdg.com/> [10 April 2014 pukul 19:33]

Informasi Bandung. “**Find Something Interesting**”. <http://www.informasi-bandung.com/> [18 Maret 2014 pukul 19:20]

Jatayuair. <http://www.jatayuair.co.id/> [10 April 2014 pukul 19:34]

Kamajaya, Tony, 2012. *Perilaku Konsumen Pencari Kos dan Perancangan Website E-commerce Untuk Pemasaran Tempat Kos*. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Binus University*.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi Keduabelas*, Jilid Satu, Jakarta: PT Indeks

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management, Edisi Empatbelas*. Global Edition. Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas*, Jilid Dua, Jakarta, Erlangga.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas*, Jilid Satu, Jakarta, Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Principles of Marketing, Fourteenth Edition*, Pearson.

Kuk, Shin Jong., Sook, Park Min., Ok, Oh Mi., Ri, Kim Mi, 2010.” **How Do Customers Respond To Service Failure When They Participate In Service Co-Creation?**”. *International Journal of Arts and Sciences*, 3 (7), 444-455.

Kuncoro, Mudrajat. (2010). *Metode Penelitian Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta:Erlangga.

Kurniawan, Heris dan A.Jajang W. Mahri. (2011). “**Kualitas Pelayanan, Promosi Ekonomi Anggota dan Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota**”. *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*.

Lovelock, Christopher Dan Wright L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi, Edisi Tujuh*. Jilid dua. Jakarta, Erlangga.

Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan, Edisi Empat*. Jilid Satu. Jakarta: PT Indeks.

Malik, Muhammad Ehsan dan Basharat Naeem, 2011, Banking Clients’ **Perceived Service Quality and Behavioral Responses**. *European Journal of Social Sciences*, Volume 23, Number 3.

Mardalis, Ahmad, 2005, Meraih Loyalitas Pelanggan. <http://eprints.ums.ac.id/238/1/benefit>, Vol. 9, No.2.

- Meng, Li, 2010, “**Exploration of Chinese Consumer Complain Behavior in The Hospitality Industry**”. *Profesional Paper For The Dual MBA/Master University of Nevada*, Las Vegas.
- Nelloh, Liza Agustina Maureen, 2011, “**Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Siwalankerto**”, *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Petra Harapan*. Surabaya
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Kencana Prenada Media Grup.
- Prahastuti, Lina. (2011). “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat**”. *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Prasetyo. (2012). “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**”. *Jurnal Universitas Negeri Semarang*.
- Revit, Dian. (2011). “**Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia TBK Cabang Padang**”. *Skripsi Universitas Andalas Fakultas Ekonomi*.
- Riduwan. (2007), *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung:Alfabeta.
- Riduwan. (2011), *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung:Alfabeta.
- Ridwan., Kuncoro Engkos Achmad. (2007). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan., Kuncoro Engkos Achmad. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan., Kuncoro Engkos Achmad. (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Rivkyana, Elga. (2010). **Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK Cabang Surakarta**. *Jurnal Universitas Sebelas Maret*.
- Sarwono, Jonathan. (2007). *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Schiffman, L.G. dan Kanuk, L.L, (2010), *Customer Behavior*. Edisi ke 10. Prentice-Hall International, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 4- Buku 2)*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Sekaran, Uma. (2007). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 4- Buku 1)*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Setiawan, Andri Rachmad. (2010). “**Pengaruh Variabel Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Afektif Terhadap Perpindahan Nasabah Bank Lain ke Bank BCA di Surabaya**”. *Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya*.
- Shin, Dong Hee., Kim, Wong Yong, 2007. “**Forecasting Customer Switching Intention In Mobile Service: An Exploratory Study Of Predictive Factors In Mobile Number Portability**”. *Int. Journal Of Technological Forecasting & Social Change*, 75 (2008), 854-874.
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Skyscrapercity. “Powered By Bulletin”. <http://www.skyscrapercity.com/> [10 April 2014 pukul 19:28]
- Sugiarto. (2001). *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Taylor, Steven A. *An Assessment Of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction In The Formation Of Customer Purchase Intentions*. *Journal Illinois State University College Of Business*. USA.
- Telko University. “**Creating The Future**”. <http://www.telkomuniversity.ac.id/> [17 Maret 2014 pukul 20:45]
- Thamnopoulos, Yanni. (2012). “**The Impact Of Service Quality and Satisfaction On Customer’s Future Intentions, In The Sport**”. *The Sport Journal*, Vol.15, No.1.
- Tjiptono, Fandi, dan Chandra, Gregorius. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Ueltschy, Linda C. (2007). *Service Quality and Satisfaction: An International Comparison Of Professional Service Perceptions*. *Journal Of Service Marketing*. USA

Umar, Husein. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Edisi 2). Jakarta:Rajawali Press.

Wikipedia. “**Gerak Sosial-Wikipedia Bahasa Indonesia**”. <http://id.wikipedia.org/wiki/gerak-sosial/>  
[10 April 2014 pukul 19:49]

Wikipedia. “**Kota Bandung-Wikipedia Bahasa Indonesia**”. <http://id.wikipedia.org/> [10 April 2014  
pukul 19:29]

Yuliana dan Mustikawati, 2007, *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa pada Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Jasa Bengkel Sepeda Motor Yogyakarta)*. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol 8, No.2.

Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, Gremler, Dwayne D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Edisi ke 5. New York: McGraw-Hill Companies Inc.

Zikmund, William, (2010). *Business Research Method 8th Edition*. Canada: Cengage Learning.