

DAFTAR PUSTAKA

- Bernadine (2005) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras, *Pemasaran Jasa*, Vol 12 No 3.
- Cronin, J, Joseph Jr., and Steven A. Taylor, (1992) Measuring service Quality: A Raaxamination and Extention. *Journal of Marketing* vol.56, July 1992.
- Dharmmesta. Basu Swastha (1999) Loyalitas Pelanggan. Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol 14/3: 73-88.
- Dharmmesta, Basu.Swastha dan Irawan (2002), *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta
- Dominicus Eko, (2007) Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek (Studi Kasus Konsumen Motor Yamaha di Kecamatan Lawang), *Skripsi*, FE, Universitas Negeri Malang ([http://:karya-ilmiah.um.ac.id](http://karya-ilmiah.um.ac.id)).
- Dutka, Alan (1994) AMA Hand book for Customer Satisfaction. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Fandy Tjiptono (1997) *Total Quality Service*, Gramedia, Yogyakarta.
- Ghozali Imam (2002) *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair Joseph (1998) *Multivariate Analysis with Reading*, Prentice Hall, New York.
- Jogiyanto (2005) *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Edisi 2004/2005, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler Philip (2000) *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall Int, Inc., Millenium edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip (2006) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit Indeks, Jakarta
- Oliver, Richard L (1999) Whence consumer Loyalty?. *Journal of Marketing* vol.63.

Riana, Gede (2008) *Pengaruh Trust In A Brand Terhadap Brand Loyalty Pada Konsumen Air Minum Aqua Di Kota Denpasar*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi Volume 13 Nomor 2 Tahun 2008*

Samuel, Foedjiawati (2005) *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek: Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya*. (<http://puslit.petra.ac.id>).

Sapto Handoyo (2004) *Pengaruh Kreativitas Iklan Terhadap Loyalitas Konsumen Sabun Lux, Telaah Bisnis*, Vol 5 No 2.

Zeithaml, Valerie A. A. Parasuraman and Leonard L. Berry (1990) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The