

DAFTAR PUSTAKA

- Alida Palilati. 2007. **Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan**. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.9 No.1
- Augusty Ferdinand. 2006. **Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Analysis of Factors Affecting Customer's Satisfaction to PDAM. 2007 Services of Denpasar City"**. Buletin Studi Ekonomi Vol.12 No.1
- B.S. Dharmamesta. 1999. **Loyalitas Pelanggan : Sebuah kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti**. Journal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol 14, No3
- Basu Swastha. 1999. **Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol.14, No.3
- Christina Whidya Utami. 2006. **Manajemen Ritel : Strategis dan Implementasi Ritel Modern**. Jakarta : Salemba Empat
- Dick, A. S. and K. Basu. 1994. **Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework**, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 22, No. 2
- Edwin Japarianto. 2007. **Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening**. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol.3 No.1 Universitas Kristen Petra
- Euro Monitor. 2010. **Data Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2000-2010**. <http://www.euromonitor.com/FactFile.aspx?country=ID>
- Fandy Tjiptono. 1996. **Manajemen Jasa**, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 1997. **Strategy Pemasaran**, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Andi Offset

- Fandy Tjiptono. 2000. **Strategi Bisnis Modern**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2005. **Pemasaran Jasa**, Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.
- F. Tjiptono dan G. Chandra. 2005. **Service, Quality, & Satisfaction**. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fisamawati. 2008. **Know Your Customer**, Available: <http://www.midas-solusi.com/knowledge-space>
- Griffin, Jill. 2003. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Kentucky,KA: McGraw Hill,2003
- Gronroos, C. 1988. **Service Quality The Six Criteria for Good Perceived Service Quality**. Review of Business Vol. 9 No. 3
- Hatane Samuel. 2006. **Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening**. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.1 No.2 Universitas Kristen Petra
- Husein Umar. 2003. **Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa**. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Imam Ghazali. 2005. **Analisis Multivariate dengan program SPSS**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ilwan Pradipta. 2009. **Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Merek Yamaha**. Skripsi Manajemen Universitas Diponegoro
- Johnson Dangan. 2001. **Loyalitas merek Pada Produk Tertentu**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Dian Ekonomi) Vol.VII No.2
- J. Supranto. 1994. **Statistik: Teori dan Aplikasi**, Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga
- Julita. 2001. **Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan**. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Volume 1 No.1.
- Kotler, Philip. 1997. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control**, 9th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc

- Kotler, Philip. 2001. **Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. **Manajemen Pemasaran, Edisi II. Jilid 2**. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2002. **Pinsip-prinsip Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.
- Marno Nugroho dan Ratih Paramtita. 2009. "Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang". EKOBIS Vol.10 No.1 Januari 2009
- Puji Astutik. 2009. **Analisis Faktor Harga, Lokasi, Pelayanan, Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen pada Supermarket Lestari Gemolong Sragen**. Skripsi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Rachmad Hidayat. 2009. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nili Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri**. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.11 No.1
- Rambat Lupiyoadi. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik**, Jakarta: Salemba Empat.
- Rizal Edy Halim. 2007. **Analisis Hubungan Antara Service Quality, Customer Satisfaction dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty; Studi Kasus Perpindahan GSM ke CDMA Mahasiswa di Depok**. Media Riset Bisnis & Manajemen Vol.7 No.2
- Rusdarti. 2004. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang**. Jurnal Bisnis Strategi
- Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis**. Jakarta: Alfabeta
- Taslim Bahar. Ofyar Z., B.S. Ksbiantoro, R.B. Frazila, 2009, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal(Studi Kasus Ojek Sepeda Motor)". Simposium XII FSTPT Univeristas Kristen Petra

Tries Edy Wahyono. 2006. **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pembelian Ulang pada Industri Retail.** Manajemen & Bisnis, Vol.5 No.2

Yogi Adrianto. 2006. **Analisis Pengaruh Periklanan, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Minat Menabung di Bank BPR BKK Kecamatan Purwodadi.** Skripsi Manajemen Universitas Diponegoro

Yohannes Sugiarto. 2007. **Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.** Visi Edisi XVIII

