

DAFTAR PUSTAKA

- Arnold, J. C. Dan Reynolds, M. R., Jr. Cool. 2001. *CUSUM Control Charts with Variable Sample Sizes and Sampling Intervals*. Journal of Quality Technology
- Aryotedjo. 2005. *Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan dan Komitmen Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen pada Bisnis Ritel*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen. Vol 5. No 2
- Assael, Henry. 2001. *Customer Behavior 6th Edition*. Thompson Learning. New York
- Bahri, Dinda Monika Mediana. 2010. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Nasabah*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro
- Bearden, W. O., and J. E. Teel, 1983, *Selected Determinated of Consumer Satisfaction and Complain Reports*, Journal of Marketing Research, Vol.20
- Bloemer, J., Ko de Ruyter & Peeters, P. 1998. *Investigating Drivers of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction*. International Journal of Bank Marketing
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. & Zeithaml, V. A. 1993. *A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions*. Journal of Marketing Research
- Camalia, Eka. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Hero Supermarket Puri Indah Mall*. Binus University
- Chang, H. H., Wang, Y. A., and Yang, W. Y. 2009. *The impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value*. Total Quality Management and Business Excellence
- Cronin Jr, J. J. & Taylor, S. A. 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., dan Rentz, J. O. 1996. *A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation*. Journal of the Academy of Marketing Science
- East, R. 1997. *Consumer Behaviour*. London: Prentice Hall

- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badang Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Fornell, C., 1992, *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*, Journal of Marketing, Vol.56
- Foster, F. Brian. John W. Cadogan. 2000. *Relationship Selling and Customer Loyalty: A Empirical Investigation*. Marketing Intelligence & Planning, Vol.18, No.4
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivarians dengan Program SPSS*, BP UNDIP, Semarang
- Hurriyanti, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi 1. Cetakan 1. Bandung. Alfabeta
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE. Yogyakarta
- Karsono. 2008. *Pengaruh Customer Satisfaction dan Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol.8, No.1
- Koestoro, Budi dan Basrowi. 2006. *Strategi Pendidikan*. Surabaya: Yayasan Kampusina
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Prenhallindo
- Kumar, Mukesh., Kee, Fong Tat., and Charles Vincent. 2009. *Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banks: an application of dominance analysis in SERVQUAL model*. Managing Service Quality
- Kuncoro, Mudrajat. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta. UPP-AMP YKPN
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manjamen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial*. Edisi 2. Yogyakarta. Ekosiana
- Mowen, John, C., dan Minor, M., 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi 5. Jakarta. Erlangga

- Parasuraman, A. VA Zeithaml, & L. L. Berry. 1998. *A Multiple Item Scale For Measuring Consumers Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol.64
- Peter, J. Paul dan Olson. Jerry. C., 2000. *Customer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 4. Jakarta. Erlangga
- Sopiah. dan Syihabudhin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta. Andi
- Sugiana, Dadang. 2008. *Populasi dan Teknik Sampling*. Bandung: Universitas Padjadjaran
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Cetakan 1. Ghalia Indonesia
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cetakan 1. Yogyakarta. Ust Press
- Supranto dan Limakrisna, Nandan. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Mitra Waca Media. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Malang
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta. Andi
- Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Edisi 2. Jakarta. Salemba Empat
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang. BP Undip
- Wijaya, Elita Mieke. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen, dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro
- Wong, Amy and Sohal, Amrik. 2003. *Service quality and customer loyalty perspectives on two levels of retail relationships*. Journal of Services Marketing