

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Diana., Kadir, AR., Sudirman, Indriyanti. 2009. *The Impact of Product Quality and After-Sales Service on Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Honda Motorcycle User in the City of Makassar*. Universitas Hasanudin. Makassar.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol 17 No 2.
- Buchari, Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Cravens, DW dan Piercy, NF. 2013. *Strategic Marketing*. Tenth Edition. McGraw Hill. New York.
- Darsono. 2008. Hubungan *Perceived Service Quality* dan Loyalitas : Peran Trust dan Satisfaction sebagai Mediator. The 2nd National Conference UKWMS. Surabaya
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.
- Handoko, TH. 2002. *Manajemen*. Edisi Kedua. Cetakan Ketigabelas. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu SP. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Jahanshahi, A Afshar., Gasthi, M Ali H., Mirdamadi, SA., Nawaser, Khaled., Khaksar, SMS. 2011. *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 1 No. 7
- Kotler, Phillip dan Amstrong, Gary. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 8. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9. Jilid 2. PT.Index Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jilid 1. PT.Index Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Malhotra, K Naresh. 2010. *Marketing Research*. 6th edition. Prentice Hall, Inc. United States of America.

- Roberts, K., Varki, S., and Brodie, R. 2003. *Measuring The Quality Of Relationship In Customer Services: An Empirical Study*. *European Journal of Marketing*. Vol. 37 No. 1/2 , pp. 169-196.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Sondoh , SL., Omar, MW., Wahid, NA., Ismail, Ishak., Harun, Amran. 2007. *The Effect of Brand Images on Overall Satisfaction and Lotalty Intention in the Context of Color Cosmetic*. *Asian Academy of Management Journal*. Vol. 12, No. 1, 8.
- Stanton, William J. 2004. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabet. Bandung.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta .
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Winardi. 2002. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Yusnaini. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta*. *Jurnal Dinamika Akuntansi*. Vol 2 No 1