

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Bandung: CV. Alfabeta Fandy
- Arif, Muhtosim. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan edisi pertama. Bayumedia Publishing.Malang
- Cornelia, Ellys S, Nancy Veronica S. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5asec Surabaya
- Dome Futsal, 2014. Profil Dome Futsal.
- Guntur E.M. 2008. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Elangga: jakarta.
- Hair, J.F. JR., Anderson, R.E, Tatham, R.L.dan Black, W.C. 2006. *Multivariate Data Analysis. Six Edition*. New Jersey.Pearson.
- Harnot, Fasochah Sari. 2012. Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi(Studi Pada Rs Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal.
- Hidayat, Taufik K dan Endarwati, M. Lies,M.Si. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kedai Jamur Klebengan, Depok, Sleman, Yogyakarta.
- Kaikatu, Thomas S. 2008. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan. Bandung
- Kesuma, Ida Ayu Werdiningsih, Djumilah Hadiwidjojo, Ni Luh Putu Wiagustini dan Fatchur Rohman. 2013. *Service Quality Influence on Patient Loyalty: Customer Relationship Management as Mediation Variable (Study on Private Hospital Industry in Denpasar)*. Faculty of Economics and Business, University of Brawijaya, Malang, Indonesia.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta. PT. Indeks. Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip, Armstrong, Gary. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1 Edisi ke-8. Erlangga. Jakarta.

- Kotler, Phillip, 2007, Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Erlangga, Jakarta.
- Kheng, Lo Liang, Osman Mahamad, and T. Ramayah. 2010. *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. School of Management, Universiti Sains Malaysia (USM). Malaysia.*
- Lovelock, C., Wirtz, J. 2007. *Service marketing "people, technology, strategy. (6th ed.) Pearson Education*
- Payne Adrian. 2007. *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa). Jakarta. Salemba Empat.*
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen pemasaran, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen pemasaran, Edisi 13 Jilid 2. Jakarta
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono, 2008, "Metode Pengambilan Sample", Jakarta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D). Cetakan ke-15. Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Ke-dua. Penerbit Andi. Yogyakarta
- www. Fifa.com. 2014. *futsal play and equipment.*
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner. 2006. *Service Marketing: Intergrating Customer Across The Firm.* edisi ke 4. Mc.GrawHill. Singapore.
- Zeithaml dan Bitner. 2006. *Service marketing.*