

DAFTAR KUTIPAN

- [1] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 2009. *A Conceptual Model of Service Quality And Implications for Future Research*. The Journal of Marketing. Hal. 53.
- [2] Amir, M.T. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi Dan Rasakan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Perkasa. Hal. 19.
- [3] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-enam. Erlangga. Jakarta. Hal. 28.
- [4] Tse dan Wilson dalam Nasution 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Hal. 17.
- [5] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-enam. Erlangga. Jakarta. Hal. 31.
- [6] Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV. Alfabeta, Bandung. Hal. 79.
- [7] Hurriyati, Ratih. (2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV. Alfabeta, Bandung. Hal. 67.
- [8] Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*, (Jilid 1) (Edisi 13), Jakarta : Erlangga. Hal. 84.
- [9] Gregory (2011). *Ekonomi Makro*. Edisi Keenam. Jakarta : Erlangga. Hal. 116. Hal. 11.
- [10] Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*, (Jilid 1) (Edisi 13), Jakarta : Erlangga. Hal. 26.
- [11] Gronroos dalam Sutrisna). 2008. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International. Hal. 93.
- [12] Hawkins. 2007. *Consumer Behaviour, Building Market Strategy*. Hal. 72.
- [13] Rhenald Kasali. 2003. *Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta : Grafiti. Hal. 76.
- [14] Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*, (Jilid 1) (Edisi 13), Jakarta : Erlangga. Hal. 120.
- [15] Allen, N.J. and Meyer, J. Padget., 2011, "The Measurement and Antecedents of Affective, continuance and Normative Commitment", *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1, pp.1

- [16] Allen, N.J. and Meyer, J.Padget., 2011, "The Measurement and Antecedents of Affective, continuance and Normative Commitment", *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1, pp.1
- [17] Allen, N.J. and Meyer, J.Padget., 2011, "The Measurement and Antecedents of Affective, continuance and Normative Commitment", *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1, pp.3
- [18] Allen, N.J. and Meyer, J.Padget., 2011, "The Measurement and Antecedents of Affective, continuance and Normative Commitment", *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1, pp.5
- [19] Sutisna. 2003. *Pemasaran*. edisi ke-dua. Liberty. Yogyakarta. Hal. 27.
- [20] Fatmawati. 2009. *Bauran Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Liberti. Hal. 24.
- [21] Gronroos dalam Sutrisna. 2008. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International. Hal. 11.
- [22] Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta. Hal. 193.
- [23] Mowen, John dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1, Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya, Erlangga, Jakarta. Hal. 97.
- [24] Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*, PT. Andi Offset, Yogyakarta. Hal. 128.
- [25] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-enam. Erlangga. Jakarta. Hal. 79.
- [26] Sofyan Assauri. 2010. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi UI. Hal. 75.
- [27] Oentoro, Deliyanti. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta : LaksBang PRESSindo. Hal. 27.
- [28] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-enam. Erlangga. Jakarta. Hal. 76.
- [29] Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- [30] Pepadri dan Sitinjak dalam Wibowo dan Karimah. 2012. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Hal. 53..
- [31] Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta. Hal. 83.

- [32] Saladin, Djaslim. 2007. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, & Pengendalian*. Bandung : CV. Alfabeta. Hal. 25.
- [33] Gitosudarmono, Indriyo. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi II, BPF, Yogyakarta. Hal. 59.
- [34] William J. Stanton dikutip Buchari Alma. 2009. *Prinsip Pemasaran*, terj. oleh Alexander Sindoro Jakarta, Penerbit Erlangga. Hal. 78.
- [35] Buchari Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- [36] Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV. Alfabeta, Bandung. Hal. 28.
- [37] Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV. Alfabeta, Bandung. Hal. 33.
- [38] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-enam. Erlangga. Jakarta. Hal. 133.
- [39] Gasper dan Mauludin. 2011. *Organization Excellence*. Bogor : Vinchisto Publication. Hal. 97.
- [40] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 2009. *A Conceptual Model of Service Quality And Implications for Future Research*. The Journal of Marketing. Hal. 59.
- [41] Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Bumi Aksara. Hal 43.
- [42] Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. .2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta. Hal. 63.
- [43] Amir, M.T. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi Dan Rasakan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Perkasa. Hal. 24.
- [44] Tse dan Wilson dalam Nasution 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Hal. 25.
- [45] Oliver. 1996. Whence Loyalty, Journal of Marketing, (Special Issues), vol 63, p.33-44
- [46] Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*, PT. Andi Offset, Yogyakarta. Hal. 157.
- [47] Gasper dalam Nasution. 2005. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Hal. 103.
- [48] Engel, Roger & Miniard. 1994. *Consumer Behavior*, Alih Bahasa: Budiyanto, Jilid 1 dan 2, Bina Rupa Aksara, Jakarta. Hal. 75.

- [49] Nasution. 2005. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hal. 47.
- [50] Hasan. 2013. *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta : Media Pressindo. Hal. 89
- [51] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-enam.Erlangga. Jakarta. Hal. 138.
- [52] Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*, PT. Andi Offset, Yogyakarta. Hal. 24.
- [53] Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. .2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta. Hal. 79.
- [54] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-enam.Erlangga. Jakarta. Hal. 141.
- [55] Giese, J.L. dan Cote, J. A. 2000. *Defining Customer Satisfaction*. Academy of Marketing Science Review. Hal. 93.
- [56] Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. .2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta. Hal. 83.
- [57] Simamora. 2002, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*, Jakarta, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Hal. 123.
- [58] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-enam.Erlangga. Jakarta. Hal. 147.
- [59] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keenam.Erlangga. Jakarta. Hal. 153.
- [60] Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung. Hal. 64.
- [61] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keenam.Erlangga. Jakarta. Hal. 155.
- [62] Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung. Hal. 66.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Allen, N.J. and Meyer, J.Padget., 2011. *The Measurement and Antecedents of Affective, continuance and Normative Commitment*". *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1, pp.1
- Amir, M.T. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi Dan Rasakan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Perkasa.
- Engel, Roger & Miniard. 1994. *Consumen Behavior*. Alih Bahasa: Budiyanto, Jilid 1 dan 2, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*, PT. Andi Offset, Yogyakarta.
- Fatmawati. 2009. *Bauran Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Liberti.
- Gasper dan Mauludin. 2011. *Organization Excellence*. Bogor : Vinchisto Publication.
- Giese, J.L. dan Cote, J. A. 2000. *Defining Customer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*.
- Gitosudarmono, Indriyo. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi II, BPFE, Yogyakarta.
- Gregory. 2011. *Ekonomi Makro*. Edisi Keenam. Jakarta : Erlangga.
- Gronroos dalam Sutrisna. 2008. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- Hasan. 2013. *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Hawkins. 2007. *Consumer Behaviour, Building Market Strategy*.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-enam. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*, (Jilid 1) (Edisi 13), Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. .2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Bumi Aksara. Hal 43.
- Mowen,John dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1, Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya, Erlangga, Jakarta.
- Nasution. 2005. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oentoro, Deliyanti. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta : LaksBang PRESSindo.
- Oliver. 1996. *Whence Loyalty*, Journal of Marketing, (Special Issues), vol 63, p.33-44
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 2009. *A Conceptual Model of Service Quality And Implications for Future Research*. The Journal of Marketing.
- Pepadri dan Sitinjak., 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rhenald Kasali. 2003. *Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta : Grafiti. Hal. 76.
- Saladin, Djaslim. 2007. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, & Pengendalian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Simamora. 2002, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*, Jakarta, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sofyan Assauri. 2010. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi UI.
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung. Hal. 64.
- Sutisna. 2003. *Pemasaran*. edisi ke-dua. Liberty. Yogyakarta.
- Tse dan Wilson dalam Nasution 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- William J. Stanton dikutip Buchari Alma. 2009. *Prinsip Pemasaran*, terj. oleh Alexander Sindoro Jakarta, Penerbit Erlangga.