

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2006. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung, Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 1993. *Prosedur Penelitian, Edisi Revisi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, James G, 2001. *Secret of Customer Relationship Management*. (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan) Terjemahan Haerudin. Edisi 1, Andi Yogyakarta.
- Brady, Michael K, 2009. An Exploratory Study of Service Value in The USA and Ecuador, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 10 No.5, pp 354-367.
- Garbarino, Ellen, Mrk S Johnson, 2009. The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationship, *Journal of Marketing*, vol. 63 (April), pp 70 – 87.
- Halbrook, Svend, 2009. *Marketing Management: A Relationship Approach*, Prentice Hall, Harlow.
- Hasibuan, M. 2006. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hoffman, & Betteson, 2007. *Internal Service Quality-An Empirical Assessment*, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 16 No.8, pp. 783-791, London.
- Husein Umar, 2002. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2012, *Marketing Management*, 14th Edition, Pearson Education Limited, England.
- _____, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas, Jilid I dan II, Alih Bahasa Bob Sabran, Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2008. *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.

- Kurtz, David L., Kenneth E. Clow, 2008. *Service Marketing*, First edition, USA : John Wiley & Sons, Inc.
- Lau, RSM, 2000. Quality of Work Life and Performannce. *International od Service Journal Industry Management*, Vol 11 No 5, 2000, pp 422-437
- Lovelock, Christopher, Lauren Wright, 2004. *Principles of Service Marketing and Management*, USA : Prentice-Hall International Edition.
- Manullang, M. 2002. *Managemen Personalialia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Morgan, RM and Hunt, S.D, 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing”, *Journal of Marketing*, vol 58, 20-38.
- Payne, Adrian, 2006. *The Essence of Service Marketing*, Prentice Hall, UK, alih bahasa Fandy Tjiptono, 2000, Yogyakarta Andi Offset.
- Saladin, Djaslim, 2007. *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*, Cetakan Keempat, Linda Karya, Bandung.
- Sitepu, Nirwana. 1994. *Analisis Jalur*. Bandung: Unit Pelayanan Statistik Universitas Padjajaran
- Stanton, William J, 2002. *Prinsip Pemasaran*, Edisi 7, Alih Bahasa : Y. Lamarto dan Sadu Sundaya, Erlangga, Jakarta.
- Stoner, James.A.F. 2006. *Management*, Prentice Hall International, Inc Englewood Cliffs, New York.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Pusat Penelitian Universitas Mercu Buana : Jakarta.
- Suchely. 2003. *Peranan Manajemen Pemasaran Strategik dalam Menciptakan Keunggulan Positional, serta Implikasinya Terhadap Kinerja Organisasi Bisnis dan Non Bisnis*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Ekonomi pada FE UNPAD ; Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhardi, 2006. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Ekonisia Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta

Tjiptono, Fandi 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.

Walker C, Orville and John W Mullins. 2010. *Marketing Management : A Strategic Decision- Making Approach 7th Edition*, The McGraw Hill Companies, New York USA.

Widyantoro, 1995. *Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga*, Edisi Ketiga, Penerbit Tarsito, Jakarta.

Zeithaml, Bitner and Gremler. 2009. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm*. Fifth edition. New York. Mc. Graw Hill international Edition.

Zeithaml Valerie A, M.J. Bitner, 2003. *Service Marketing*. First edition, USA : Mc Graw-Hill Co. Inc.