

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Universitas Indonesia Mei-Agustus 2010, hlm 114-126. Vol 17, Nomor 2.
- Barnes, James. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (terjemahan)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools (terjemahan)*. Amsterdam : Bayumedia.
- Crosby, P.B. 1979. *Quality is Free : The Art of Marketing Quality Certain*. New York : McGraw-Hill.
- Goetsch, D.L dan Davis, S. 1994. *Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International, Inc.p.4.
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty : menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan (terjemahan)*. Erlangga, Jakarta
- Handayani. 2003. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hapsari. Rizka Yuni. 2013. *Analisis Program Customer Relationship Management (CRM) untuk Mencapai Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Goeboex Coffe Yogyakarta*.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol (terjemahan)*. Jakarta : Prenhalindo.
- Latu, T.M. dan Everett A.M. 2000, *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. New Zealand : Departement of Conservation.



Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta : Salemba Empat.

Martila , J.A. dan J.C. James. 1977. *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing 41, 77-79.

Martinez C. L. 2003. *Evaluation Report : Tools Cluster Networking Meeting*. Arizona : CenterPoint Institute, Inc.

Nanang, Tasunar. *Kualitas Layanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No.1 Mei 2006, h. 44.

Rangkuti, Freddy. 2005. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Elex Media Computindo.

Sudarmanto, Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Graha Ilmu. Yogyakarta

Sugiyono. 2002. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung

Susan, Evie Fridina. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Tahun 2013 (studi pada PDAM Sleman). *Thesis*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

Zeithaml, Valerie A. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.

Zeithaml, Valerie A. and Mary Jo Bitner. 2003. *Service Marketing: Integrating Customer Fokus Across The Firm, 3<sup>th</sup> ed*. New York, NJ: Mc Graw-Hill Companies Inc.