

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. (1991). *Managing Brand Equity*. Ney York, NY : The Free Press
- Ajeng, R. P. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Starbukcs Rest Area KM.19*. Jakarta: Skripsi, Universitas Bakrie.
- Al-Hawari, M., Ward, T., dan Newby, L. (2009). "The Relationship Between Service Quality And Retention Within The Automated And Traditional Context Of Retail Banking". *Journal of Service Management* Vol. 20 No. 4, 2009 pp 455-472.
- Ananingsih, P. (2007). *Analisis Rasio Likuiditas dan Rasio Aktivitas Terhadap Rentabilitas Ekonomi pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Unit Simpan Pinjam di Kabupaten Temanggung tahun 2003-2005*. Semarang: Skripsi, Universitas Negeri Semarang.
- Bakar, A. (2010). *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus : Produk Kartu Seluler Prabayar Simpati Wilayah Semarang)*. Semarang: Skripsi, Unpublished.
- Buttle, F. (2004). *CRM: Concept and Tools*. Amsterdam: Elvier.
- Cooper, D. R. dan C.W. Emory (1995), *Metode Penelitian Bisnis*, jilid 1, edisi kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Cranage, D. (2004). "Plan to Do it right: And Plan for Recovery". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 16 No. 4, pp. 210-219.
- Dharmendra, B.S. (1999). "Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol 14 no. 3, pp. 73-88.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gujarati, D. (1995). *Basic Econometrics, Third Edition*. Mc Graw-Hill International Editions
- Hening-Thurau, T. dan A. Klee. (1997). "The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Reassessment and Model Development". *Psychology and Marketing*, Vol. 14 No. 8, pp. 737-764.
- Hubaya, I. (2008). *Analisis Pengaruh Atmosfer Kenyamanan Toko, Aktifitas Relationship Marketing dan Harga Khusus Terhadap Retensi Pelanggan (Studi di Toko Rumah Parfum Semarang)*. Semarang : Tesis, Unpublished.

- Jennie, S. (1997), "Mass Marketing dan Customer-Centered: Sebuah Dikotomi Untuk Mencapai Customer Loyalty", *Usahawan*, No. 03 Tahun XXVI Maret 1997.
- Keiningham, T.L., Terry G., dan Vavra, L.A, Wallard, H. (2005). *Loyalty Myths*. San Fransisco : John Willey & Sons Inc.
- Kotler, P., dan Keller, K. (2009). *Marketing Management 13th Edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall Inc.
- Kusmawardani, M. (2011). *Pengaruh Kesadaran Merk, Asosiasi Merk, dan Kesan Kualitas Terhadap Loyalitas Konsumen (Sebagai Kajian Pada Starbucks Coffe Shop)*. Jakarta : Skripsi, Universitas Bakrie.
- Mahendraswara, K. 2011. *Studi terhadap kualitas pelayanan di hotel grand candi semarang*. Semarang: Skripsi, Universitas Diponegoro
- Malhotra, N.K., dan Peterson, M. (2006). *Basic Marketing Research : A Decision Making Approach 2nd Edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall Inc.
- Mowen, J.C. (1995). *Consumer Behaviour*. New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- Parasuraman A, Zeithmal V. Berry L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Schiffman, L.G., dan Kanuk, L.L. (2007). *Consumer Bahavior 9th Edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall Inc.
- Sekaran, Uma. Research Methods for Business, 4th Edition. United State: John Willey & Sons, Inc., 2003.
- Soemadipraja, L.R. (2006). *Alternatif Strategi Untuk Menurunkan Churn, Berdasarkan Analisis Customer Retention, Service Quality dan Brand Loyalty Terhadap Produk Seluler PT Indosat*. Depok : Tesis, Unpublished.
- Swastha, Basu dan Irawan. (2000). *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi kedua, cetakan kesebelas, Liberty Offset, Yogyakarta
- Tabachnick, B. G. dan Fidell, L. S. 2007. *Using Multivariate Statistics*, 5th Edition. New Jersey: Pearson Educational Inc
- Umar, H. (2010). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.