

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anonymous. 2010. “Tri Bina Cita”, diakses pada tanggal 10 April 2012 dari <http://disbudpar-kotamalang.com>.
- _____. Tanpa tahun. “Kota Malang”, diakses pada tanggal 10 April 2012 dari <http://id.wikipedia.org>.
- _____. Tanpa tahun. “Malang Kota Pendidikan”, diakses pada tanggal 10 April 2012 dari <http://waraskita.net>.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Flint, Daniel J., Christopher P. Blocker, and Philip J. Boutin Jr. 2011. Customer value anticipation, customer satisfaction and loyalty: An empirical examination. *Journal of Industrial Marketing Management* 40, pages 219-230.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty – Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Revisi dan Terbaru. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*. Bandung: Alfabeta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis – Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto, HM. 2008. *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Alih bahasa: Bob Sabran. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Indeks.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Lai, Fujun, Mitch Griffin, Barry J. Babin. How Quality, Value, Image, and Satisfaction Create Loyalty at A Chinese Telecom. *Journal of Business Research* 62, pages 980-986.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih bahasa: Agus Widyanoro dan tim. Jakarta: Indeks.
- Machin, David and Michael Campbell. 1987. *Statistical Table for the Design of Clinical Trial*. Oxford London. Blackwell Scientific Publication.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Nuraini. 2010. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pelanggan *London Beauty Centre* di Surabaya. *Skripsi, tidak Diterbitkan*. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Palilati, Alida. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, hal. 73-81.
- Riduwan. 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2011. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Diterjemahkan oleh Kwan Men Yon. Buku 2. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2007. *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Diterjemahkan oleh Kwan Men Yon. Buku 1. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, (Ed). 2006. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3ES Indonesia.
- Solimun. 2002. *Structural Equation Modeling (SEM) Lisrel dan Amos*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Spiteri, Joseph M. and Paul A. Dion. 2004. Customer value, overall satisfaction, end-user loyalty, and market performance in detail intensive industries. *Journal of Industrial Marketing Management* 33, pages 675-687.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan – Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sweeney, Jillian C., Geoffrey N. Soutar. 2001. Customer Perceived Value: The Development of A Multiple Item Scale. *Journal of Retailing* 77, pages 203-220.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- _____. 2008a. *Service Management – Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2008b. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Widayat dan Amirullah. 2002. *Riset Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Woodruff, Robert B. 1997. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 25, No. 2, pages 139-153.

Yang, Zhilin, Robin T. Peterson. 2004. Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: the Role of Switching Costs. *Journal of Psychology and Marketing*. Vol. 21 (10), pages 799-822.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, and Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 4th edition. New York: McGraw-Hill.

