

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rousan, Ramzi, M., and Mohamed, B. 2010. Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan International, *Journal of Business and Economic Sciences*, Vol. 5, pp. 202-208.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasanan dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta
- Bowen, John T & Shiang-Lih Chen.2001. The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13, No. 5, pp. 213-217.
- Basu, Swastha, Dharmestha dan Irawan. 2005. *Manajemen pemasaran modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Danibrata, Aulia. 2013. Pengaruh Strategi Bersaing Dengan Menggunakan Kualitas dan Kerelasian Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Perbankan. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*. Vol. 15, No. 1. Hlm.98.
- Dendy, Triadi. 2010. *Ayo Bikin Iklan! Memahami Teori & Praktek Iklan Media Lini Bawah*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Effendi Arief, 2009. *The Power Of Good Corporate Governance: Teori dan Implementasi*. Salemba Empat: Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Junaedi, Fajar. 2013. *Komunikasi Politik: Teori, Aplikasi, dan Strategi di Indonesia*. Yogyakarta:Mata Padi Pressindo.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, philip & Armstrong, Gary. 2014. *Principles of Marketing*. 14th Edition. Pearson Education, Inc., New Jersey.
- Lupiyoadi, & Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C., J. Wirtz, dan J. Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*. Edisi 7. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.

- Mokodongan, Asminar. (2010). Analisis Penerapan Program Customer Relationship Management Hubungannya dengan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Inovasi*. Volume 7 Nomor 4. Hlm. 5.
- Nugroho J. Setiadi. 2010. Perilaku Konsumen. Jakarta: Kencana.
- Rangkuti, Freddy, 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ruhimat Huda. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Cafe Dedaunan Kebun Raya Bogor. *Jurnal Wawasan Manajemen* 2 (1): 52.
- Salim, MR. 2010. Analisis Strategi Pengembangan Kebun Raya Bogor sebagai Objek Wisata. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Setiadi, J. Nugroho. 2008. *Perilaku Konsumen*. Prenada Media, Jakarta.
- Sheth, Jagdish N. & Parvatiyar, Atul (Ed) .2002. *Journal of Relationship Marketing*. 1/1 New York: The Haaworth Press.
- Siddiqi, Kazi Omar. 2011. "Interrelations between Service Quality Attributes, Customer, Satisfaction And Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh". *International Journal of Business and Management* ,Vol 6, No 3,p. 12-36.
- Singh, H. 2006. The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention, Asia Pacific University College of Technology & Innovation Technology Park Malaysia, *UCTI Working Paper*, pp. 1-6
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumartono. 2012, Januari. *Komunikasi Media*, Periklanan
- Tamburaka, Apriyadi. 2013, *Literasi Media "Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa"*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Terence, A Shimp. 2007. "*Periklanan Promosi ( Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu)*". Jilid I, edisi Terjemahan, Jakarta : Erlangga, 2007.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Zafar, M., Zafar, S., dan Asif, A. 2012. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis of Banking Sector in Pakistan, *Information Management and Business Review*, Vol. 4, No. 3, pp. 159-167.

\_\_\_\_ [www.google.co.id](http://www.google.co.id)

\_\_\_\_ Dewan Periklanan Indonesia (DPI)