

- d. Pelayanan Dufan tetap dipertahankan dan memberikan pelayanan ekstra yang diharapkan oleh pengunjung yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pengunjung Dufan.

DAFTAR PUSTAKA

Alvin C Burns, *Basic Marketing Research 2nd Ed*, 318, 2000,

Annual Report Ancol 2010, PT. Pembangunan Jaya Ancol, TBK, 2010

Annual Report Ancol 2011, PT. Pembangunan Jaya Ancol, TBK, 2011

Best, *Market Based Management*, Sixth edition, 2013

Baker, *Marketing Strategy and Management*, 2000, 7

Belk, 1974 dalam *assotel*, 1992

Engel, *Blackweel and miniard*, 1996

Equity Ancol 2011, PT. Pembangunan Jaya Ancol, TBK, 2011

Equity Ancol 2012, PT. Pembangunan Jaya Ancol, TBK, 2012

- Ghozali, Imam, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi Kedua), Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang 2001,
- Hasyim & Anindita, Prinsip dasar metode riset bidang pemasaran, UIEU, Univ. Press 2009
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, *Principles of Marketing (Ninth Edition)*, Prentice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey. 2001
- Kusnendi. Model-model Persamaan Struktural, Satu Multigroup Sampel dengan Lisrel. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2008
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K., 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, Prentice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 7th Edition, 2002
- McCarty & Perreault, Basic Marketing: A Global - Managerial Approach, William D. Perreault, E. Jerome McCarthy, Boston: McGraw-Hill, 2005,
- Monroe, Kent B. Pricing Marketing Research: An Applied Approach. New Jersey: Prentice-Hall Inc, 2005
- Rangkuty, Freddy, Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Likert, Rensis (1932), "A Technique for the Measurement of Attitudes", *Archives of Psychology* 140
- Schiffman & Kanuk, Schiffman, Leon.G. dan Kanuk, Leslie Perilaku Konsumen. Jakarta : PT. Indeks, (2007).
- Uman Sekaran, Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4 Yogyakarta Salemba, 2008
- Uman Sekaran, Roger Bougie (Research Method for Business), 2013