

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, 2005. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Bayumedia. Malang.
- Dharmesta, B.S. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia**, 14,(3)
- Hardi Irawan, 2002. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**. Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2005. **Analisis Multivariat Dengan Menggunakan SPSS**. Universitas Diponegoro.
- Jill Griffin, 2003. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Johannes Supranto, 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Masri Singarimbun dan Effendi, Sofian. 1989. **Metode Penelitian Survei**, edisi revisi. Jakarta : Lp3ES
- Mudrajad Kuncoro, 2005. **Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi**. Edisi I, Erlangga. Jakarta.
- Nirwana. 2004. **Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa**. Malang : Dioma
- Paham Ginting & Syafrizal Helmi Situmorang. 2008. **Filsafat Ilmu Dan Metode Riset**. USU Press. Medan.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Philip Kotler dan Susanto, A.B. 2000. **Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, edisi pertama**. Jakarta:Salemba Empat
- Ratih Hurryanti, 2005. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Stanislaus S Uyanto,. 2006. **Pedoman Analisis dengan SPSS**. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2005. **Statistika untuk Penelitian**. Bandung : CV Alfa Beta
- Suharsimi Arikunto. 2002. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, edisi Revisi V. Jakarta:Rineka Cipta