

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, P.M. 2011. Membangun Loyalitas Pelanggan “Citilink” Garuda:Tinjauan Manajemen Hubungan Pelanggan. Mediator, Vol. 8 No.298 2.
- Alida Palilati. 2004. Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Bugis. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, hal. 65-74.
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar, Saifuddin. 2011. *Reliabilitas dan Validitas, edisi ketiga*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Durianto, Darmadi dkk. 2001. Brand Equity Ten, Strategi Memimpin Pasar. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, James F., Blackwell, Roger. Minard, Paul. 2004. *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Faulkner, David dan Johnson, Gerry, 2004. *Strategi Manajemen*. Jakarta : Penerbit Elex Media Komputindo.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BP-UNDIP.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, dan Susanto, A.B, 2001. Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Pertama, Jilid II, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 2004. Service Marketing. Edisi Kelima. Singapore : Prentice Hall.
- Mowen, J. dan Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.

Simamora, Bilson. 2006. Riset Pemasaran, Jakarta: Gramedia Utama.

Soteriou, Andreas.C dan Richard B Chase, 1998. linking The Customer Contact Model to Service Quality. Journal of Operations Management, Elsevier Science Ltd.

Sumarwan, Ujang, 2011. Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran, Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy, 2001. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia