

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Jogiyanto, (2007), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman, Yogyakarta : Penerbit BPFE-YOGYAKARTA.
- Kotler, Philip (2003), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11 Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2006), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktik, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business : A skill Building Approach*, New York-USA : John Wiley and Sons, Inc.
- Suliyanto, (2005), *Metode Riset Bisnis*; Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Supranto. J (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Untuk menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy (1997), *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2004), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2006), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.
- <http://wikipedia.com/>