

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker .A. David, 1997, Manajemen Ekuitas Merek, Penerbit: Mitra Utama, Jakarta.
- Adya, Atep Barata, 2003, Dasar-dasar Pemasaran Prima, Penerbit: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Alma, Buchari, 2004, Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa, Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Barnes .G. James, 2000, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Chandra, Georgius, 2002, Strategi dan Program Pemasaran, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- Dean .M. Alison, The Impact of The Customer Orientation of Call Center Employees on Customer Affective Commitment and Loyalty.
- Foster, Bob, 2008, MANAJEMEN RITEL, Penerbit: CV. ALFABETA, Bandung.
- Griffin, Jill, 2003, Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Hanrahan, Timoty. 1999."Pride Isn't Everything: Companies Scramble to Make Sure Customer Service Doesn't Get Lost in Cyberspace."Wall Street Journal, July 12, p.R20.
- Hasan, Ali, 2008, MARKETING, Penerbit: MedPress, Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal, 2002, POKOK-POKOK MATERI, Statistik Deskriptif, Penerbit: PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2008, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, penerbit: CV. ALFABETA, Bandung.
- Kasmir, 2005, Etika Customer Service, Penerbit: PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2001, Dasar-dasar Pemasaran, Penerbit: Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Penerbit: Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, et al, 2000, Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Penerbit: Andi, Yogyakarta.

- Kotler, Philip, 2003, Marketing Management 11 Edition, Penerbit: Prentice Hall International Inc., New Jersey.
- Lamb, Charles W.Jr, Joseph F. Hair, Carl Mc.Daniel, 2001, Pemasaran, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Chistoper, 2002, Service Marketing and Management, Second Edition, Penerbit: Prentice Hall, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Nugroho .Agung. Bhuono, 2005, Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS, Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Oliver, R.L. 1999, “Whence Cunsomer Loyalty ?”,Journal of Marketing, vol. 63 (Special Issue), pp.33 – 34.
- Payne, Adrian, 2000, *The Essence Of Services Marketing*, Penerbit: ANDI and Pearson Education Asia Pte. Ltd.
- Payne, Adrian, 2001, Pemasaran Jasa, Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Rahayu, Sri, 2005, SPSS Versi 12.00, Penerbit: CV.ALFABETA, Bandung.
- Rangkuti, freddy, 2003, Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2003, Memenangkan PASAR, penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2004, RISET PEMASARAN, Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tunggal .Widjaja. Amin, 2008, Customer Relationship Management, Penerbit: HARVINDO, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, Prinsip-prinsip Total Quality service, Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2007, Service Quality & Satisfaction, Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2000, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Penerbit: PT. Gramedia Pustaka & Jakarta Business Research Center (JBRC), Jakarta.
- Umar, Husein, 2003, Metode Riset, PERILAKU KONSUMEN JASA, Penerbit: Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Utami .Whidya. Christina, 2006, Manajemen Ritel, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Yamit, Zulian, 2004, Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Penerbit: Ekonisia, Yogyakarta.
- Yazid, 1999, PEMASARAN JASA (Konsep dan Implementasi), penerbit: EKONISIA, Yogyakarta.
- Valarie A Zeithmal, A Parasuraman, Arvind Malhotra. Academy of Marketing Science Journal. Greenvale: Fall 2002. Vol.30.
- Sugiyono. 1999. Metode Penelitian Bisnis. Bandung. Alfabeta