

DAFTAR PUSTAKA

- Assel, Palilati, (1992), (<http://www.pascaunhas.net>),
- Dharmesta, B.S.1999. Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.
- Griffin, Jill, Costumer Loyalty : *How To Keep It, Hoe To Goin It*, New York : Lexington Books, 1995.
- Hair et al.* 1998. *Multivariative Data Analysis, 5th ed, UpperSaddle River, New Jersey: Prentice Hall,Inc.*
- Jill, Griffin. 2003, Customer Loyalty : *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Prenhallindo, Jakarta.
- Koran SI (2009). Menciptakan Emosional Value Produk Dalam Pekerjaan. 1 Oktober 2009 diakses dari [http : // web.okezone.com](http://web.okezone.com) 12 November 2009.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran : *Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Edisi Revisi, Jilid 1. New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997
- Kotler, Philip, Marketing Management, The Millenium Edition. New Jersey: Prantice Hall mc, 2000.
- Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid Kesatu dan Kedua, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kuncoro, Muddrajad. 2003. *Metodr Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christoper, 2005, *Service Marketing and Management*, Second Edition, Prentice Hall, New York
- Nova. S. 2005. (www.vibiznews.com)
- Rambat, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa: Teori dan Praktis*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Roy. Goni. 2005. (www.google.com)

Sugiyono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Zeithaml, A. V., Berry. L. L., & Parasuraman, A. (1996, April). *Journal of Marketing*