

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmesta, B.S.1999. Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.
- Griffin, Jill, Customer Loyalty : *How To Keep It, How To Gain It*, New York : Lexington Books, 1995.
- Hair et al. 1998. *Multivariate Data Analysis, 5th ed*, UpperSaddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Jill, Griffin. 2003, *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Prenhallindo, Jakarta.
- Jennie, Siat, Relationship Marketing, Majalah Swa Sembada, Jakarta no03/XXVI/ Juli 1997.
- 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: Prentice Hall mc, 2000
- Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid Kesatu dan Kedua, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher, 2005, *Service Marketing and Management*, Second Edition, Prentice Hall, New York
- Nova. S. 2005. (www.vibiznews.com)
- Oliver. Richard. 1997. *A Behavioural Perspective On The Customer Satisfaction*. McGraw Hill, Toronto
- Punjabi, 2008. (www.passcaunhas.net)
- Rambat, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktis*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat, 2001

- Santoso, Tjiptono, 2001, *Riset Pemasaran Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Santoso, Singgih.2001. SPSS versi 10. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sekaran (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: CV. Alfabeta
- Simamora, Bilson.2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum
- Stanton, William J.1993. *Prinsip Pemasaran*, Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Edisi1. Yogyakarta: Andi Offset, 1996
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andi Offset , Yogyakarta, 2000
- Zeithaml, A. V., Berry. L. L., & Parasuraman, A. (1996, April). *Journal of Marketing*
- Zeithaml, A. Valerie and Marry Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, Mc Graw Hill, New Jersey