

DAFTAR PUSTAKA

- Engel, J.F., Blackwell, R.D., Miniard, P.W. 1995. Consumer Behaviour. 8th Edition. Forth Worth, Texas. The Dydren Press
- Griffin, Jill, 2002. Customer Loyalty: How to keep it, How to earn it, New York Lexinton Books.
- Husain, Umar.2003. Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa : Hendra T, Ronny A, Benyamin M. 1998. Jakarta. Prenhalindo.
- _____. 2003. Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa : Hendra T, Ronny A, Benyamin M. 1998. Jakarta. Prenhalindo.
- _____ and Keller Kevin L.2006. Marketing Management 12 Edition. Prentice Hall
- Mowen, J.C., & Minor, M. 1999. Consumer Behavior. 5th Edition. New Jersey. Prentice Hall.
- Nazir, Moh. (1999) Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Santoso, Singgih. 2003. Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11,5. Edisi Ke Dua. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- _____. 2002. Bukua Latihan SPSS Statistik Multivariat. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Tjiptono, Fandy. 2005. Manajemen Jasa. Edisi I. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). Service Quality & Satisfaction. Edisi I. Yogyakarta : Andi.