

DAFTAR PUSTAKA

- Brady, Cronin, Brand. 2002, Performance-only measurement of service quality : a replication and extension, *Journal of Business Research*, pp.17-31
- Ghozali, Imam. 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Yogyakarta.
- Jill, Griffin. 2003, *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Prenhallindo, Jakarta.
- JS Badudu dan Sutan Mohammad Zain. 1994, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Kotler & Armstrong. 2005, *Dasar – Dasar Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 1, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Stanton, J. William. 2000, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007, *Manajemen Jasa*, ANDI, Yogyakarta.
- Umar Husein, 2002, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yang, Peterson. 2004, Customer Perceived Value, Statisfaction, and Loyalty : The Role Of Switching Costs, *Journal Psychology & Marketing*, vol. 21 (10), Oktober, pp.799 - 822