

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, J. (1995), *Customer Loyalty*. United States Of America: Lexinton Books.
- Hasan, Iqbal. M. (2002), *Pokok-pokok Materi Statistika 1*, Edisi 2, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasan, Iqbal. M. (2002), *Pokok-pokok Materi Statistika 2*, Edisi 2, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (1999), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Dialihkan oleh Sihombing, Damos, Edisi VIII, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (1997), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 1, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktik, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ma`ruf, Hendri. (2005), *Pemasaran Ritel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Peter., Paul dan Olson., Jerry. (1999), *Consumer Behavior*, Dialihkan oleh Sihombing, Damos, Jilid 4, Jakarta: Erlangga.
- Saladin, Djaslim. (2004), *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*, Edisi 3, Bandung: Linda Karya.

- Sekaran, U. (2000), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, 3rd edition, New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, U. (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, 3rd edition, New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Stanton, J. (1993), *Prinsip Pemasaran*, Edisi 7 Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2001), *Manajemen Jasa*, Edisi 2, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2006), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Zeithaml, Valerie. A, Mary J. Bitner (2000), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.
- Zeithaml, Valerie. A, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (2001), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.