

DAFTAR PUSTAKA

- Assael, Henry. 2001. *Customer Behavior and Marketing Action* 6th edition. New York: NYU Thomson Learning.
- Assael, Henry, 1987. *Customer Behavior And Marketing Action*, Keat Publishing Company, Boston.
- Caruana, Albert. 2000. *The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction* dalam *European Journal of Marketing* Vol. 36 No. 7/8. hlm. 811-828. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Chan, M. dkk. 2001. *Final Report: Customer Relationship Management* dalam *Customer Relationship Management Consortium Study*. Hongkong: Asian Benchmarking Clearing House.
- Caruana, Albert. 2000. *The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction* dalam *European Journal of Marketing* Vol. 36 No. 7/8. hlm. 811-828. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Christopher Lovelock & Jochen Wirtz , 2011. *Implementing Profitable Service Strategies*. Pearson Europe: Middle East & Africa

Hulten, Bertil, 2007. Customer Segmentation, The Concept Of Trust, commitment and relationship. Journal of Marketing, April 2007.

Sutisna. (2001), Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran, Penerbit PT Remaja Rodakarya, Bandung

Prasetijo, Ristiyanti dan John Ihalauw. 2005. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Penerbit Andi

Mowen, John, C., dan Minor, M., (2002), Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi Kelima (terjemahan), Erlangga, Jakarta

Schiffman, L.G., dan Kanuk, L.L., (2004), Perilaku Konsumen, Edisi Ketujuh, Penerbit Indeks, Jakarta.

Sugiyono, (2009), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Penerbit Alfabeta, Bandung

Solomon dan Elnora, (2003), Strategi Pemasaran, Jakarta: Kelompok Gramedia

Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

Kotler dan Amstrong, (2000), Prinsip-prinsip Marketing, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Guiltinan, Joseph P dan Paul Gordon, Alih Bahasa Agus Maulanan, 1992.
Manajemen Pemasaran : Strategi dan Program. Jakarta : Erlangga.

Tandjung, J.W., (2004), Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Bayumedia, Publishing, Malang

<http://wnugros.blogspot.com/2005/11/loyalitas-konsumen.html> diakses tanggal 20 juni 2015

www.prudential.co.id diakses tanggal 20 juni 2015