

Daftar Pustaka

Dharmesta, B.S. 1999. **Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.

Jogiyanto. (2010). **Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman- Pengalaman**, Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, edisi pertama.

Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management, The Milenium Edition, Ten edition**, USA: PrenticeHall, Inc.

Kotler, Philip. 2001. **Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan Hambdani, A. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.

Sugiono. (2002). **Metode Penelitian Bisnis**, Bandung: CV Alfabeta

Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Rineka Cipta. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2001. **Strategi Pemasaran**. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Tanihaha, Theresia. (2009). **The Role of Emotional Satisfaction in Service Encounter for Department Stores in Jakarta**.

Triolita, Nina. (2010). **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket Indomaret Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Retail di Indonesia.**

Sugiharto, Yohanes (2010). **Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.**