

DAFTAR PUSTAKA

Griffin, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.

Jogiyanto, (2007), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman, Yogyakarta : Penerbit BPFE-YOGYAKARTA.

Kotler, Philip (2003), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11 Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.

Kotler, Philip (2006), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.

Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.

Kotler, Philip (2008), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.

Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*, New York-USA : John Wiley and Sons, Inc.

Suliyanto, (2005), *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

Tjiptono, Fandy (2004), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA

<http://wikipedia.com/>