

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2008. Marketing. Media Utama, Yogyakarta.
- Darsono, L. I. (2004). Pandangan Dalam Analisa Loyalitas Pelanggan, vol 8. Jurnal Manajemen
- Dharmayanti, 2006, Analisis Dampak Service performance dan kepuasan sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas. Faculty of Economic, Petra Christian University.
- Ebert dan Griffin (1995). Consumer Behaviour. International Edition.
- Fandy Tjiptono. (2004). Pemasaran Jasa, Bayu Media Malang.
- Fornell, C. (1992) A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. Journal of Marketing.
- Griffin, Jill (1995). Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it. Lexington Books; Singapore.
- Jones, Thomas, and W. Earl Sasser, Jr, 1994, Marketing (Second Edition), United States of America.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Erlangga. Jakarta.
- Kim, Moon-koo, Myeong-Cheol Park dan Dong Heon Jeong (2004), The effects of Customer Satisfaction and Switching Barrier on Customer Loyalty on Korean Mobile Telecommunication Services.
- Kotler, Philip. 1994. Manajemen Pemasaran II : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Edisi 6, Jilid 2, 1994. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2001. Prinsip prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. and Kervin Lane Keller 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua
Belas Jilid I & II. PT. Indeks, PT Mancana Jaya Cermelang, Jakarta.

Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta:
Erlangga.

Mowen C, John dan Michael Minor, 2002, Perilaku Konsumen, Jilid 2, Erlangga,
Jakarta.

Musanto, Trisno. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas
Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya.

Peter, J.P., Olson, J.C., 2000, Consumer Behavior (Prilaku Konsumen dan
Strategi Pemasaran), Edisi 4, Erlangga, Jakarta.

Schiffman dan Kanuk. 2008. Perilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta.

Wilkie, W.L. 1994. Consumer Behavior, 3rd edn, New York: Wiley.

