

DAFTAR PUSTAKA

1. Griffin; “*Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It*”, Kentucky: McGraw-hill, 2002
2. Hurriyati, Ratih; “**Bauran pemasaran dan Loyalitas Konsumen**”, Bandung, 2005
3. Kotler *and* Keller; “**Manajemen Pemasaran**”, Edisi 13, Erlangga, Jakarta, 2009.
4. Sekaran, Uma; “*Research Methods For Business: A Skill Building Approach*”, Second Edition, John Willey & Sons, Inc, New York, 1992
5. Singgih, Santoso; “**Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS**”, PT Elex Media Kompotindo, Jakarta, 2001
6. Sudjana; “**Metoda Statistika**”, Edisi 6, Tarsito, Bandung, 1996.
7. Sugiyono; “**Metode Penelitian Administrasi**”, CV Alfabeta, Bandung, 2006
8. Supranto, J; “**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**”, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.