

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, P.; ***“Manajemen Pemasaran”***, edisi 10, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
2. Tjiptono, F.; ***“Manajemen Jasa”***, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.
3. Tjiptono, F.; ***“Strategi Pemasaran”***, Edisi 2, Penerbit Andi Yogyakarta, 1995.
4. Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius.; ***“Service, Quality & Satisfaction”***, Andi, Yogyakarta, 2005.
5. Sugiyono; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, Cetakan kesembilan, Alfabeta, Bandung, 2002.
6. Sugiyono; ***“Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D”***, Cetakan 8, Alfabeta, Bandung, 2004.
7. Santoso, S., dan Fandy Tjiptono.; ***“Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS”***, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.
8. Stanton W.; ***“Prinsip Pemasaran”***, Jilid 2, Edisi 7, Erlangga, 1993.
9. Anandya, Dudi dan Heru Supriadi.; ***“Riset Pemasaran Prospektif dan Terapan”***, edisi 1, Bayumedia Publishing, Malang, 2005
10. Sekaran, Uma.; ***“Research Methods For Business: A Skill Building Approach”***, Second Edition, John Willey & Sons, Inc, New York, 1992.
11. Griffin.; ***“Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It”***, Kentucky: Me graw-hill, 2002.