

## DAFTAR PUSTAKA

1. Griffin, Jill; ***“Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan”***, Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga, 2005.
2. Kotler and Keller; ***“Manajemen Pemasaran”***, jilid 1, edisi tiga belas, Erlangga, 2009.
3. Margono, S.; ***“Metodologi Penelitian Pendidikan”***, PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2003.
4. Rangkuti, Freddy.; ***“Riset Pemasaran”***, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
5. Sekaran, Uma.; ***“Metodologi Penelitian untuk Bisnis”***, edisi 4, Salemba Empat, 2006.
6. Sugiyono, Prof., DR.; ***“Statistika Untuk Penelitian”***, CV. Alfabeta, Bandung, 2004.
7. Supranto, MA.; ***“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar ”***, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
8. Tjiptono, Fandy.; ***“Strategi Pemasaran”***, edisi kedua, Andi, Yogyakarta, 2004.
9. Zeithaml, A. Valarie.; ***“Services Marketing”***, Fifth Edition, Mc Graw Hill, USA, 2009.