

## DAFTAR PUSTAKA

1. Griffin, Jill; *“Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan”*, Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga, 2005.
2. Kotler, Philip; *“Manajemen Pemasaran”*, Jilid 1, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2000.
3. Kotler and Keller; *“Manajemen Pemasaran”*, jilid 1, edisi tiga belas, Erlangga, 2009.
4. Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
5. Rangkuti, Freddy; *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
6. Rangkuti, Freddy.; *“Riset Pemasaran”*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
7. Santoso, Singgih, *“Statistik Multivariat”*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010.
8. Santoso, Singgih, *“Panduan Lengkap SPSS Versi 23”*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2016
9. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, CV Alfabeta, Bandung, 1994.
10. Sugiyono, Prof., DR.; *“Statistika Untuk Penelitian”*, CV. Alfabeta, Bandung, 2004.
11. Supranto, MA.; *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
12. Tjiptono, Fandy; *“Strategi Pemasaran”*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta, 2004.
13. Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

14. Usmara. A. 2003. Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Asmoro Book.
15. Zeithaml, A. Valarie.; “*Services Marketing*”, Fifth Edition, Mc Graw Hill, USA, 2009.
16. Zeithaml, A. Valarie.; “*Services Marketing*”, Fourth Edition, Mc Graw Hill, USA, 2006.

