

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 13, Erlangga, Jakarta, 2009.
3. Kotler, Philip.; **“Manajemen Pemasaran”**, jilid 1, Edisi Milenium, PT Prehallindo, Jakarta, 2004.
4. Margono, S., Drs.; **“Metodologi Penelitian Pendidikan”**, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
5. Ronald E. Walpole; **“Pengantar Statistika”** edisi 3, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
6. Sugiyono, Prof., DR.; **“Metode Penelitian Administrasi”**, CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
7. Sugiyono, Prof., DR.; **“Statistika Untuk Penelitian”**, CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
8. Supranto, J.; **“Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”**, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
9. Tjiptono, Fandy; **“Strategi Pemasaran”**, edisi kedua, Andi, Yogyakarta, 2004.