

DAFTAR PUSTAKA

1. Ghozali, Imam,; *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2006.
2. Griffin, Jill,; *“Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it”*, Jossey-Bass Publishers, San Fransisco, 1997.
3. Kotler, Philip,; *“Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 1”*, PT Prenhallindo, Jakarta, 1997. (3)
4. Kotler, Philip dan Gary Amstrong,; *“Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1”*, PT Ikrar Mandiriabadi, Bekasi, 1997.
5. Santoso, Singgih,; Tjiptono, Fandy,; *“Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS”*, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2001
6. Sugiyono: *“Metode Penelitian Administrasi”*, Alfabeta, Bandung, 2003.
7. Supranto, J,; *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”* , PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.’