

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. Santoso, Singgih,; Tjiptono, Fandy,; “*Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*”, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2001
5. Sugiyono: “*Metode Penelitian Administrasi*”, Alfabeta, Bandung, 2003.
6. Supranto, J,; “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*” , PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.’

