

DAFTAR PUSTAKA

1. Barnes, J.G., *“Secret of Customer Relationship Management”*, Andi Publishing, Yogyakarta, 2003.
2. Booms, B., dan Bitner M., *“Marketing Startegies and Organization Structure for Service Firm”*, Mc Graw Hill, New York, 1981
3. Durianto, Darmadi., Sugiarto, dan Toni Sitinjak, **“Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek“**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
4. Griffin, Jill., **“Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan”**, Erlangga, Jakarta, 2003.
5. Jogiyanto, **“Metodologi Penelitian Bisnis”**, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 2007.
6. Kartajaya, H., **“Boosting Loyalty Marketing Performance”**, PT. Mizan Pustaka, Bandung, 2007.
7. Kasali, R., **“Membidik Pasar Indonesia:Segmentasi, Targeting & Positioning”**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001
8. Kotler, P., **“Manajemen Pemasaran:Edisi Kesebelas”**, Jilid 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta, 2002.
9. Margono, S., **“Metodologi Penelitian Pendidikan“**, Penerbit Rineka Cipta, Semarang, 1996.
10. Muis, R., **“Diktat Kuliah Analisis Data Statistik”**, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2004.
11. Prasetijo, R., **“Perilaku Konsumen“**, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2005.
12. Rangkuti, F., **“Measuring Customer Statisfaction”**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
13. Saladin, D., **“Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik”**, Penerbit Linda Karya, Bandung, 2003.
14. Sugiyono, **“Metodologi Penelitian Administrasi“**, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2002.

15. Supranto, J., **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”**, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
16. Tjiptono, F., **“Strategi Pemasaran”**, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1995.
17. Zeithmal, Valarie A, Mari Jo Bitner, **“*Service Marketing-Integrating Customer Focus Across The Firm*”**, Irwin McGraw-Hill, 2000.