

DAFTAR PUSTAKA

- Butscher, Stephan A, 2006, *Membangun Klub Pelanggan Itu mudah*, Cetakan pertama, Jakarta: Penerbit Victory Jaya Abadi.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan pelanggan* , Alih bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 edisi kesebelas, terjemahan Drs. Benyamin molan, Jakarta: Penerbit PT. Index kelompok Gramedia.
- Schiffman, Leon G. & Leslie Lazar kanuk, 2004, *Perilaku Konsumen*, Edisi ketujuh, Alih bahasa Drs. Zoelkifli Kasip, Jakarta: Penerbit PT. Index.
- Sumarwan, Ujang, 2002, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Cetakan Pertama, Bogor: Penerbit PT. Ghalia Indonesia.
- Siegel, Sidney, 1997, *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Cetakan ketujuh, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pusaka Utama.
- Zeithaml, Valeria A., Parasuraman and Leonard L. Berry ; *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press 1990.
- Muhidin, Sambas Ali, 2007, *Analisis korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*, Bandung: Penerbit CV Pustaka Setia.