

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, Jill, 1995, **Consumer Loyalty: How To Keep It, How To Earn It**, New York: Lexington Books.
- Jennie, Siat, **Relationship Marketing**, Majalah Swa Sembada, Jakarta: no 02/XXVI/Juli 1997
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1991, **Principle of Marketing**, Fifth Edition, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall int inc..
- Kotler, Phillip, 2000, **Marketing Management**, Edisi Millenium.
- Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren K, 2005, **Management Pemasaran Jasa**, terjemahan oleh Agus Widyantoro, Prentice Hall
- Parasuraman A, V.A. Zeithaml, L.L. Berry, 1985, **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, Journal of Marketing.
- Rambat Lupioadi, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktis**, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat
- Suparmoko, 2002, **Ekonomi Publik untuk Keuangan dan Pembangunan**, ANDI, Ofset, Yogyakarta.
- Vincent, Gasperz, **Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**, PT Gramedia Jakarta, Edisi Pertama, 1997.