

## DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, Zeithalm. 2003. *The Services Marketing Tringle*. Jogjakarta : Andi
- Gonroos, Christian. 1994. *Service Management and Marketing*. Lexington Books
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Edisi revisi dan terbaru*. Jakarta: Erlangga
- Gulo,W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT.Grasindo
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 1996. *Marketing Manajement*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Edisi IX (terjemahan), Jilid II*. Jakarta: Erlangga Cetakan XV.
- Kotler, Philip. 2000. *Principles of Marketing. Pearson Education*. New Jersey : Prentice Hall
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management, 11th ed*. New Jersey: Prentice Hall Upper Saddle River
- Nazir, M. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia indonesia
- Santrock, John W. 2002. *Life Span Development Perkembangan Masa Hidup Jilid Dua*. Jakarta : Erlangga.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Uncles, Mark D,Grahame R. Dowling, Kathy Hammond & Anggelo Manaresi, 1998, “*Consumer loyalty in Repest-Purchase Markets*”, London Business School

## DAFTAR RUJUKAN

Brandt, D. Randall. 2005, "Attitude does matter", *marketing News White Paper Series*, vol. 2.

Dick A.S. dan Basu K., 1998. "Customer Loyalty: Toward an Intergrate Conceptual Framework". *Journal of The Academic of Marketing Science*. Vol. 22.

<http://duniabaca.com/sdm-indonesia-dalam-persaingan-global.html> diakses tanggal 9 Maret 2011

<http://syadiashare.com/pengertian-perusahaan.html> diakses tanggal 9 Maret 2011

<http://www.cipaganti.co.id/?about=visi> diakses tanggal 11 November 2010

<http://www.cipaganti.co.id/?about=sejarah> diakses tanggal 11 November 2010