

DAFTAR PUSTAKA

- Alison M. Dean 2007. *Journal of Service Research : The Impact of the Customer of Call Centre Employees on Customer 'Affective commitment and Loyalty.*
- Dharmesta, B.S. 1999. *Loyalitas Pelanggan : Sebuah kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.*
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty : How To Keep it, How To Gain it, New York : Lexington Books, 1995.*
- Hair et al. 1998. *Multivariate Data Analysis, 5th ed, Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall, Inc.*
- Griffin, Jill. 2003, *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Prehallindo, Jakarta.*
- Koran SI (2009). *Menciptakan Emosional Value Produk Dalam Pekerjaan.* 7 April 2009 diakses dari [http:// web.okezone.com](http://web.okezone.com) pada tanggal 18 Mei 2009.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Edisi Revisi, Jilid 1. New Jersey : Prentice Hall Inc. 1997.*
- Kotler, Philip, *Marketing Management, The Millenium Edition. New Jersey : Prentice Hall mc, 2000.*
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid Kesatu dan Kedua, PT. Prenhallindo, Jakarta.*
- Kuncoro, Muddrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta : Erlangga.*
- Linda T. Silitonga (2008). *Bisnis Indonesia.* 27 Oktober 2008 diakses dari [http:// web.bisnis.com](http://web.bisnis.com) pada tanggal 23 April 2009.
- Locelock, Christoper, 2005, *Service Marketing and Management, Second Edition, Prentice Hall, New York.*
- Magdalena, Nonie. (2005), *Analisis Pengaruh Situasi, Produk, Individu Pada Perilaku Membeli dan Mengonsumsi Makanan Ringan.*

- Michelli & Hill (2008). Terbanglah Lebih Tinggi. 12 Juli 2008 diakses dari [http:// web.google.com](http://web.google.com) pada tanggal 18 Maret 2009.
- Nova (2007). Merai Loyalitas Pelanggan. 03 Agustus 2007 diakses dari [http:// web.vibiznews.com](http://web.vibiznews.com) pada tanggal 31 Mei 2009.
- Oliver. Richard. 1997. *A Behaviour Persepective On The Customer Satisfaction*. Mc Garw Hill, Toronto.
- Pareira (2008). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan. 08 Mei 2008 diakses dari [http:// web.google.com](http://web.google.com) pada tanggal 31 Mei 2009.
- Rambat, lupioyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktis*, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat, 2001.
- Roy, Goni (2007). Tak cukup hanya Kepuasan Pelanggan. 7 September 2007 diakses dari [http:// web.okezone.com](http://web.okezone.com) pada tanggal 18 Mei 2009.
- Santoso, Tjiptono, 2001, *Riset Pemasaran Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sekaran (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Sekaran, U. (2003). *Research method For Business A Skill Buiding Apporach*, 4th Edition., New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Edisi 1. Yogyakarta : Adi Offset, 1996.
- Winsolu (2009). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Bisnis Kita. 05 Mei 2009 diakses dari [http:// web.Google.com](http://web.Google.com) pada tanggal 07 Maret 2009.