

DAFTAR PUSTAKA

- Andi. 2005. *Model Penelitian dan Pengolahannya dengan SPSS 12.00*. Andi, Yogyakarta
- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Berman, Barry and Evans, Joel R. 1998. *Retail Management : a Strategic Approach*.
7 th ed. Engelwood Cliff New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Bilson, Simamora, 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Djaslim, Saladin, 2004, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Edisi Ketiga, Bandung.
- Fandy Tjiptono, 1997. *Soal Jawab Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Freddy, Rangkuti, 2004, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, Imam., (2005). *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program SPSS,"* Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hendry, M, 2005, *Pemasaran Ritel*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein, Umar, 1999, *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 2, Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. Balai Pustaka, Jakarta
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, 6th edition, Prentice Hall Int Inc, 1994 Rust, Zahorik dan Kenningham, 1996

- Kotler, Philip, 2000, Edisi Bahasa Indonesia, *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2006, *Manajemen Pemasaran* edisi Bahasa Indonesia, Manajemen Pemasaran, PT. Prenhallindo Jakarta
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, edisi Bahasa Indonesia, jilid 2, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid Pertama. Jakarta: PT Indeks.
- Malhotra, Naresh K. (2004), *Marketing Research: An Applied Orientation*, Fourth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Nova.S. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (http://www.vibiznews.com/1new.journal_last.php?id=9&sub=journal&month=agustus&tahun=2007&page=service)
- Peter, Paul J. & C. Olson, 2005. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, 7th edition, New York: McGraw Hill Inc
- Peter, Paul J. & C. Olson, *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, 5th edition, New York: McGraw Hill Inc, 2003
- Santoso dan Tjiptono (2002), *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Sastradipoera, K, 2003. *Menejemen Marketing*. Kappa Sigma. Bandung.

Schiffman, Leon G. & Leslie Lazar Kanuk, 2007. *Consumer Behavior 9th edition*,
Pearson Prentice Hall.

Sekaran, Umar. 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, edisi I, Salemba Empat,
Jakarta.

Sugiyono, 2004, *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Keenam, Penerbit Alfabeta,
Bandung.

Sumber Lain :

www.Swanet.com.

The Encyclopedia Americana, 1987.