

Daftar Pustaka

- Ahmad Mardalis. 2005, "Meraih Loyalitas Pelanggan", *BENEFIT : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9, Desember 2005, hal 111-119.
- Anni Silaban dan Deddy Eko H. n.d. "Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (kajian pada PT. Berdikari Niaga Utama Surabaya". Dosen dan Alumni Fakultas Ekonomi UNIPA Surabaya.
- Arikunto S. (2002). "*Procedure Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*". Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Basu Swastha Dharmmesta. 1999."Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol 14, No. 3, hal 73-88
- Basu Swastha Dharmmesta, dan Irawan. 2001, "*Manajemen Pemasaran Modern*", Yogyakarta: Liberty.
- Damodar Gujarati. 1999. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Dedi Rianto Rahardi. Populasi dan Sampel. <http://images.dedi1968.multiply.multiplycontent.com/> . diakses tanggal 9 Maret 2011.
- Dwi Aryani dan F. Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, hlm. 114-126.
- Dwi Retnowati. 2009. "Analisis pengaruh harga produk, keragaman produk, promosi, pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap loyalitas konsumen". Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surakarta.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia publishing.

- Freddy Rangkuti. 2006. *“Measuring Customer Satisfaction”*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hair, Joseph F dan Rolph E Anderson. 2010. *Multivariate Data Analysis*, New Jersey : Prentice Hall.
- Herry Sussanto Dan Wido Damayanti. 2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen”. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 13, No. 1, hlm. 59-67.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong, 2008, "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*.", Edisi 12, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin L. Keller, 2009, "*Manajemen Pemasaran*", Edisi 13, Jakarta: Erlangga.
- M. Noor Fauzan, dan Tri Gunarsih, 2004, "*Pengaruh Atribut Produk dan Minat Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen*", Surakarta.
- Mudrajad Kuncoro. 2004. "*Metode Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*". Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Ni Gusti Agung Ayu Ariastuti,, dan Made Antara, 2005, “Faktor-Faktor yang Menentukan Loyalitas Pelanggan terhadap Merek Teh Botol Sosro di Kota Denpasar”, *Fakultas Pertanian Universitas Udayana*.
- N.L.Krisna. 2007. “Loyalitas Pelanggan”. <http://marketing-teori.blogspot.com/2007/04/loyalitas-pelanggan.html>, diakses tanggal 9 Maret 2011.
- Peter, J. Paul , dan Jerry C. Olson, 1999, "*Consumer Behavior*", Jakarta: Erlangga.
- Ribhan, 2007, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Brand Switching pada pengguna SIM card di Fakultas Ekonomi Lampung", *Jurnal Bisnis &*

Manajemen Vol.3.No.1.

Singgih Santoso. 2001. *Buku Latihan SPSS: Statistika Multivariat*. Jakarta: Elex Media.

Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.

Syafrizal Helmi. 2009. "Pengertian dan Karakteristik Jasa".
<http://shelmi.wordpress.com/2009/03/14/pengertian-dan-karakteristik-jasa/>,
diakses tanggal 9 Maret 2011.