

DAFTAR PUSTAKA

- Engel, James F., Roger D Blackkwell, & Paul W Maniard, 1995, *Customer Behavior*, The Dryden Press, Orlando.
- Evans, J.R. & Laskin, R.L. 1994. The relationship marketing process: A conceptualization and application. *Industrial Marketing Management*, 23, 438-452.
- Ferdinand, A.T., 2006 , *Metode Penelitian Manajemen*, BP Undip, Semarang.
- Foedjiwati, Hatane Samuel, 2005, “*Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.7, No.1, Hal.74 – 82.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BPUndip Semarang..
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivarians dengan Program SPSS*, BP UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2006, *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*, BPUndip Semarang..
- Griffin, Jill, 1996, *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*, New York : Simon and Chuster, Inc.
- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, &Contro*, Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen pemasaran* (Edisi Kesebelas). Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Malhotra, Naresh K. *Pesquisa de Marketing*. Porto Alegre: Bookman, 2001
- Dharmesta, B.S., 1999 “Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis In donesia*, Vol 14, No 3, p 73-88.
- Margaretha, Moureen, “Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912”, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Volume III, Center for Marketting Studies Program MM FE Univ.

- Diponegoro, Semarang, 2004.
- Olson, C. Jerry dan Peter J. Paul. 1996. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Reichheld, F.F. and Sasser, W.E. (1990), "*Zero defections: quality comes to services*", Harvard Business Review, September October.
- Schiffman, Leon G.; Kanuk, Leslie Lazar. *Comportamento do Consumidor*. 6^a Edição. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2000.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Cetakan Pertama, Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen*. Bandung: GHALIA INDONESIA.
- Supranto, J., 2003, *Metode Riset, Edisi 7*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Stanton, William. J, 1993, *Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 7, Erlangga, Jakarta
- Umar, Husein, 2002, *Riset Sumber Daya Manusia*, cetakan Keempat, Jakarta: Gramedia Pustaka Utam
- Swastha, Basu dan Irawan, 2000, *Manajemen Pemasaran Modern, (Edisi II, Get. VHI)*,: Liberty, Yogyakarta.
- Handoko. T. Hani , 2001, *Manajemen Personalialia dan Sumber daya Manusia*, cetakan keduabelas, Yogyakarta: BPF.
- Tjiptono, F., 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi.