

DAFTAR PUSTAKA

- Arifianto, Yuniar. 2005. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Komitmen Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Harga Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan*". Skripsi Manajemen 2005.
- Arlan Tjahyadi, Rully. 2006. "*Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan - Merek*". Jurnal manajemen, Vol 6, No. 1.
- Basu, Swastha, 2000, *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*, Jakarta : Liberty.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. 2000. *Perilaku Konsumen*. Jakarta, Binarupa Aksara.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. 2 ed. Penerbit Fakultas Ekonomi, UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. 3 Ed. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Yogyakarta, Media Pressindo. 69
- J, Supranto. 2000. *Statistik (Teori dan Aplikasi)*. 6 ed. Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. 6 ed. Jakarta, Intermedia.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Insights From A to Z*. New Jersey, John Wiley & Sons.
- Kotler, Philip. 2003, *Manajemen Pemasaran*. 11 ed. Jakarta, Indeks.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Kotler, Philip dan Armstrong Gary.2001.*Dasar-Dasar Pemasaran*. 6 ed. Jakarta,Intermedia.
- Lamb, Hair, Mc-Daniel, (terjemahanOetarevia), 2001, *Pemasaran*,EdisiPertama, SalembaEmpat, Jakarta.
- Mulyana, Deddy, 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, B.A. (2005), *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*, Yogyakarta
- Palilati, Alida. 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*".Vol.9 no.1.
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta, Salemba.Empat
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba. Empat
- Robbins, Stephen P. Diterjemahkan Oleh Tim Index 2003.*Perilaku Organisasi*. Jilid 2.Edisi 9.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta, Prenata Media.
- Swastha, Basu D.H, danIrawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. 2 ed.Yogyakarta, Liberty
- Santoso dan Tjiptono (2004), *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta70
- Stanton, William J.1996. Prinsip Pemasaran (terjemahan). Edisi 7,jilid 1.Erlangga. Jakarta.
- Jakarta :Gramedia
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta, Andi

Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. 2 ed. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Mc. Carthy, Jerome E., and Perreault, William D. Jr., 1993, “*Basic Marketing, A Managerial Approach*”, Richard D. Irwin, Inc. Illinois

Widjaja, Amin, 2008. *Dasar – Dasar Customer. Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.