

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fitzsimmons, 2001 : chapter 13, *Services Management, Strategi and Informasi Technology*. New York: Mac Grow-Hill International Edition.
- Griffin, Jill. 2003. “*Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan*”. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 1997, “*Perencanaan Manajemen Pemasaran, Analisis dan Pengendalian*”. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong, 2001, *Principles of Marketing*. Prentice Hall Int, Inc., ninth Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kuncoro, Mudrajat, 2003, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?*, Erlangga, Jakarta.
- Morgan, Robert M. and Shelby D. Hunt. 2004. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE Yogyakarta.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto, (2000). *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonoml* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Singarimbun, Masri. Sofyan Effendy. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Subagyo, Pangestu dan Djarwanto, 2005, *Statistika Induktif*. Yogyakarta:BPFE.
- Sugiyono. 2001. *Perilaku Pembelian Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Rosda: Bandung
- Sugiyono, Dr. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit ALFABETA

Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi-Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, (2004), *Strategi pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, (2008). *Service management: mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.