

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Dinarty SH Manurung. 2012. <http://www.repository.usu.ac.id/xmlui/handle/123456789/14517?show=full> dikutip dari jurnal pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek pada pengguna kartu prabayar simpati oleh Dinarty SH Manurung (diakses 12 April pukul 7.24 WIB)
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kheng Lo Liang, Osman Muhammad, Ramayah T., Mosahab Rahim, 2010, *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Bank Penang, Malaysia*, Jurnal Marketing Studies, Vol. 2, November 2010, hal: 57-66.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke duabelas, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Swastha, Basu, dan Irawan, 2006. *Manajemen Pemasaran Modern*. Penerbit: Liberty, Yogyakarta.
- Samuel Hatane, Foedjiawati, 2005, *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 7 No. 12 Maret 2005, hal. 74-82.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen dan Strategi Merek..* Edisi pertama. Yogyakarta.
- Yuliarmi Nyoman Ni, Riyasa Putu, 2007, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar*, Jurnal Buletin Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007, hal:9-28.