**DAFTAR PUSTAKA**

Ahmad R dan Buttle F. 2001. Customer Retention Management: A reflection on theory and practice. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Azwar Saifuddin, 2001.Metode Penelitian, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Boone, Louis E. Kurtz, David L. 2008. Pengantar Bisnis Kontemporer, buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Buchari Alma,. 2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Cetakan. 5. Bandung: CV Alfabeta

Djaslim Saladin, 2007, Manajemen Pemasaran, Bandung; Linda Karya

Griffin, Jill, 2005, Customer Loyalty, Edisi Revisi, Jakarta : Erlangga.

Hurriyati, Ratih, 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Alfabeta,. Bandung.

Joko. Riyadi. 2004, Gerbang Pemasaran, Penerbit Gramedia, Jakarta.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). Prinsip – Prinsip Pemasaran. (Alih bahasa Bob. Sabran). Jilid 1. Edisi keduabelas. Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM Jakarta: PT Indeks

Lovelock, Christopher H., dan Wright, Lauren K. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa,. Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, PT. INDEKS. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.

Mullins John W et.al. 2008. Marketing Management’ A Strategic Decision Making Approach Sixth Edition. Mc-Graw-Hill International Edition

Ririn, Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Bogor : Ghalia Indonesia

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES.

Sudjana. 2002. Metode Statistika. Bandung: Tarsito.

Sugiyono2004, Metode Penelitian Bisnis, CV. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2010. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi,. Yogyakarta.

Umar, Husein, 2006., Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Zulganef. 2008. Metode Penelitian Sosial dan Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.