DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty.* Jakarta: Erlangga

Kotller, Philip & G. Amstrong. 1998. *Dasar-Dasar Pemasaran, Principles of Marketing (Edisi Indonesia)*. Jakarta: Victory Jaya Abadi

Lovelock, Cristopherand Lauraen Wright. 2002. *Principles of Service Marketing and Management, 2nd Edition.* New Jersey: Pearson Education

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria

Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

-------. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

-------. 2002. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Rangkuti, Freddy. 2002. *The Power of Brands*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

-------. 2002. Riset Pemasaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Sangarimbun, Masri dan Effendy Sofyan. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Shimp, Terence A. 2003. *Periklanan Promosi, Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu.* Jakarta: Erlangga

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

-------. 1996. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*.