

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Keenam. Bandung : Alfabeta
- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anton, Jon, Petouhoff, Natalie L., 2000, *Customer Relationship Management : The Bottom Line to Optimizing Your ROI*, New Jersey : Prentice Hall
- Ariyono, Suyono. 1985. *Kamus Antropologi*. Jakarta : Akademika Pressindo
- Griffin, J, alih bahasa oleh Dwi Kartini Yahya. 2005. “*Consumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*”. Erlangga. Jakarta
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky : McGraw-Hill
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya dan Kawan – Kawan. Jakarta : Erlangga
- Husein, Umar. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Ismail, Solihin. 2004. *Kamus Pemasaran*. Cetakan Pertama . Bandung : Penerbit Pustaka
- Kaplan, R.M & Saccuzzo. 2005. *Psychological testing : Principles, application, and issues* (6th ed). Belmont : Thomson Wadsworth
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Insight : “Experiential Marketing”*, Marketing Management, 12th edition. Pearson Education, Inc., New Jersey
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*, Cetakan Ketiga. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2002. “*Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Control*”. Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan Jilid 2. Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E., A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Lovelock, Christopher and Wirtz, J,. 2004. *Service Marketing*, Fifth Edition. New Jersey : Prentice Hall
- Lovelock, Christopher H. Dan Wright, Lauren K., 2002. *Principles of Service Marketing and Management*, Prentice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik* . Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat

- M. Nasir. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Management : Emerging Concept, Tools, and Application*. New Delhi : Tata – McGrawHill
- Nawawi, Hadari. 1993. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada
- Partua Sinaga Pramana Hamonangan. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Warnet Chamber Semarang)* Semarang : UNDIP
- Parvatiyar, Atul & Jagdish N. Sheth. 2001. *Customer Relationship Management : Emerging Practice, Process and Dicipline*. Journal of Economic and Social Research 3(2).p.1-34
- Rambat, Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT.Salemba Empat
- Ratih, Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Sheth, Jagdish N, Atul Parvatiyar & G. Shainesh. 2001. *Customer Relationship*
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Bagian Penerbit STIE YKPN
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3S
- Storbacka, Kaj & Jarmo R. Lehtinen. 2001. *Customer Relationship Management: Creating Competitive Advantage Through Win-Win Relationship Strategic*. Singapore:McGraw-Hill
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua p.17. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Zikmund William G., McLeod. Raymond Jr, and Gilbert. 2003. *Customer Relationship, Management, Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. International Edition. Wiley