DAFTAR PUSTAKA

Baloglu, Seyhmus (2002).”Dimensions of Customer Loyalty—Separating Friends from Well Wishers” *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Cornell University.

Buchari Alma, 2000, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.

Egan John, 2004, *Relationship Marketing*, Second Edition, Prentice Hall : Financial Times

Fandy Tjiptono, 2002, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Penerbit Andi : Yogyakarta.

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

Hamel, Gary & C.K Prahalad, 1994. *Competing for the Future*, USA : Harvard Bussiness School Press.

Kotler Philip & Keller Kevin Lane, 2006, *Marketing Management*, 12ed, Prentice Hall : New Jersey

Kotler Philip & Keller Kevin Lane, 2009, *Manajamen Pemasaran*, Edisi ketiga belas, Penerbit Erlangga : Jakarta

Nasrullah Yusuf (2009). *“Kinerja Strategi Pemilihan Pelanggan dan Pesaing Sasaran, Pengaruhnya terhadap Kinerja Strategi Bauran Pemasaran Jasadan Nilai Jasa Serta Impikasinya terhadap Kepercayaan Pelanggan”*. Disertasi. Universitas Padjadjaran : Bandung.

Oliver, Richard l, 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perpective On*

Umi Narimawati, 2007, *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Agung Media : Jakarta.. *Journal of Marketing*.p 31-46

Zeithaml, Valarie A;Leonard L. Berry; A. Parasuraman (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*