

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. (2001), Reliabilitas dan Validitas, Ed 3, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boyd, Walker, dkk. (1997), Manajemen pemasaran: Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global, jilid 1, Edisi 2, Jakarta, Erlangga.
- Dharmmesta, B.S. (1999), "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti," Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol.14, No.3, hal.73-88.
- Dharmmesta, B.S dan Irawan. (1985), Manajemen Pemasaran modern, Edisi 2, Yogyakarta, Liberty.
- Kotler, philip. (1995), Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Edisi 8, Jakarta, Salemba Empat
- Stanton, J. William. (2000), Suatu Pendekatan Strategi Dengan Orientasi global, Jilid 1, Edisi 2, Jakarta, Erlangga.
- Singarimbun, dan Effendi, Metode Penelitian Survei, Jakarta, LP3ES.
- Tjipto, Fandy. (1997), Manajemen Pemasaran, Edisi 2, Cetakan 1, Yogyakarta, Ard Offet.