

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, **Pengembangan Analisis Multivariate dengan SPSS 12**, Jakarta: Salemba Infotek, 2005
- Fandy Ciptono, Phd & Gregorius Chandra, **Service, Quality & Satisfaction**, Edisi 3, Yogyakarta: ANDY, 2011
- Gronroos, Christian, 1994, **The Marketing Strategy Continuum: Toward A Marketing concept for 1990's**, p17-13
- Husein Umar, **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**, Cetakan Pertama, Jakarta: PT Gramedia, 2000
- Kotler Philip, **Dasar-dasar Pemasaran**, Edisi 9, Jakarta : PT INDEKS, 2003
- _____ , **Marketing Management**, Jilid 1, Jakarta: PT Prenhallindo, 1997
- _____ , **Manajemen Pemasaran**, Edisi Milenium, Jakarta: PT Prenhallindo, 2002
- Kotler Philip & Gary Amstrong, **Prinsip-Prinsip Pemasaran**, Jilid 1, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2006
- _____ , **Prinsip-Prinsip Pemasaran**, Jilid 1, Edisi ke 12, Jakarta : Erlangga, 2008
- _____ , **Dasar-Dasar Pemasaran (Principles of Marketing)**, Edisi ke 9, Jakarta : PT INDEKS, 2004
- Kotler Philip & Keller Lary King, **Manajemen Marketing**, Jilid 2, Edisi ke 13, Jakarta : Erlangga, 2009
- Laksana & Fajar, **Manajemen Jasa**, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Maholtra Naresh.K, **Riset Pemasaran Pendekatan Terapan**, Edisi 4, Jakarta: PT INDEKS, 2005
- Morgan, Roberts M & Hunt, Shelby D, 1994, **The Commitment-Trust Theory**, **Journal of Marketing**, Narver, p20-38

Mursid Muhamad, **Manajemen Pemasaran**, Edisi 1, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006
Schifman L.G & Kanuk L.L, **Consumer Behavior**, Seventh Edition, New Jersey:
Prentice Hall, 2003

Shani D & Achsani S,1992, **Exploiting niches using relationship marketing**,
Journal of Service Marketing, Volume 6, p31-46

Syarifudin Chan, **Relationship Marketing**, Edisi 1, Jakarta: PT Gramedia Pustaka
Utama, 2003

Sugiono, **Metode Penelitian Bisnis, Bandung:** CV Alfabeta, 1999

Taufik Muhamad & Amir, **Manajemen Ritel**, Cetakan 2, Jakarta : Penerbit PPM,
2005