

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : How to earn it, How to keep it*. Lexington: An Imprint of The Free Press
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Keegan, Warren J., Sandra E. Moriarty, and Thomas R. Duncan. (2000). *Marketing* Second Edition. New Jersey: Prentice- Hall Inc.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jilid Pertama – Jilid kedua. Jakarta: PT Indeks Salemba Empat.
- Modul Praktikum Statistik 1 Dengan Aplikasi Software SPSS 17. 2015. Universitas Gadjah Mada Sekolah Vokasi Departemen Ekonomika dan Bisnis
- R, Timothy, V. Foster .2001. *Consumer Care : Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Schiffman, Leon G & Kanuk (2000). *Consumer Behavior*, Seventh Edition. New Jersey: Prentice – Hall Inc.
- Tentang Telkom*. (2015). Diambil dari website telkom : www.telkom.co.id/tentang-telkom tanggal 17 Maret pukul 16.37
- Diambil dari website atmajaya: www.atmajaya.ac.id.2005 tanggal 02 April 2017 pukul 15:00
- Diambil dari website emarketer : www.Emarketer.com tanggal 17 Maret 2017 pukul 18 :00