

DAFTAR PUSTAKA

- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Barnes, James G. 2001. *Secret of Customer Reletionship Management*. Diterjemahkan oleh: Andreas Wirandi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan oleh Jill Griffin*. Diterjemahkan oleh: Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Penerbit Erlangga