

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Al Rasyid, Harun. 1994. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Amstrong, Gary. Kotler, Philip. 2011. *Marketing An Introduction Tenth Edition*. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Ayala, Gail, Taylor. 2005. *The Current and Future Sales Impact of a Retail Frequency Reward Program*. Bandung: Alfabeta.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Costumer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*, Yogyakarta: Media Pressindo
- Hendra Saputra. 2008. *Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian*. Jakarta: Erlangga.
- Hermawan, Asep. 2006. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- J, Patricia, Daugherty. 2008. *Frequency Marketing Programs A Clarification with Strategic Marketing Implications*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2008. *Marketing Management The Millenium Edition*. New Jersey, Prentice Hall Internation Inc.
- Amstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ke-12 Jilid 1*. Alih bahasa : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Lancaster, Geoff. Reynold, Paul. 2006. *Introduction To Marketing, First Indian edition*. New Delhi: Crest publishing house.

Reni Nurani, 2013

Pengaruh Frequency Continuity Programs Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Kopi ABC (Survei pada Konsumen Kopi ABC di Giant Hypermarket Jalan Dr. Djunjunan Bandung)  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

- McNeil, Ruth. 2005. *Business to Business Market Research "Understanding and Measuring Business Markets"*. Kogan Page. London and Sterling, VA.
- M, Mary, Long. Leon G. Schiffman. 2000. *Consumption values and relationships: segmenting the market for frequency programs*.
- Meyer, Lars, Waarden. 2006. *Retail loyalty program effects to selection or purchase behavior*.
- Mowen, John C. 2011. *Consumer Behavior*. Englewood Cliffts, NJ: Prentice Hall.
- Naresh K. Maholtra. (2009). *Basic Marketing Research. 3<sup>th</sup> edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Oliver, L. et al. 1997. *Customer Delight: Foundations, Findings, and Managerial Insight. Journal of Retailing*, 73 (3): 311–336.
- Oliver, R. 2010. "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketing*, Vol. 63.
- Oliver, Richard L. (2008). *Satisfaction, A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: Mc Graw-Hill. Companies Inc.
- Ratih Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran & Loyalitas Pelanggan*, Bandung; Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan. 2010. *Pintar Menulis Karya Ilmiah – Kunci Sukses Dalam Menulis Ilmiah*. Yogyakarta: CV.Andi.
- Sudjana dan Abdurrahman. 1996. *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudjana. 2001. *Teknik Analisa Regresi dan Korelasi*, Bandung: Tarsito.
- Surachmad, Winarno. 1998. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik Edisi Kedelapan*, Bandung : Tarsito.
- Sutisna. 2004. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Terence A. Shimp. (2008). *Advertising Promotion, and Other Aspects of Integrated Marketing Communications*. Cengage Learning.

**Reni Nurani, 2013**

Pengaruh Frequency Continuity Programs Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Kopi ABC (Survei pada Konsumen Kopi ABC di Giant Hypermarket Jalan Dr. Djunjunan Bandung)  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Zikmund, William G. 2003. *Customer Relationship Management : Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. USA : Wiley.

Zikmund, McLeod & Gilbert. 2003. *Customer Relationship Management*, Wiley.

Bambang, Riyanto. (2008), *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*, Bandung: Alfabeta

Bernardin, H. John and Russell, Joyce E. A. 1993. "*Human Resource Management An Experiential Approach*". McGraw-Hill. Inc

Fandy, Tjiptono. (2008), *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Penerbit Andi

### **Sumber Lain**

Majalah Marketing 05/X/Januari 2012

Majalah MARS Indonesia 2012

<http://www.swa.co.id/2012/07>

<http://www.mix.co.id>

<http://www.marketing.co.id>

[www.top-brand.com](http://www.top-brand.com), Kamis 08/07/2012

[www.swa.co.id](http://www.swa.co.id)

[www.santosjayaabadi.com](http://www.santosjayaabadi.com)

**Reni Nurani, 2013**

Pengaruh Frequency Continuity Programs Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Kopi ABC (Survei pada Konsumen Kopi ABC di Giant Hypermarket Jalan Dr. Djunjunan Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu