

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. (2000). *Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Bothe, Keki R. (1996), *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalti : The Key to Greater Profitability*, New York : American Management Association (AMA) Membership Publication Division
- Buchari, Alma. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung : Alfabeta
- Cravens, David W. (2000). Alih Bahasa Lina Salim, *Pemasaran Strategis Edisi Keempat Jilid 2*, Jakarta : Erlangga
- Fandi, Tjiptono. (1998). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Fandi, Tjiptono. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Harun Al Rasyid, (1994). *Teknik Penarikan Sample dan Pengukuran Skala*, Bandung : Pasca Sarjana UNPAD
- Herman, Kartajaya, et. Al, (2002). *Mark Plus on Strategy : 12 Tahun Perjalanan Mark plus & Co Membangun Strategy Perusahaan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Husein, Umar. (2003). *Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Jill, Griffin. (2005). *Customer loyalty Edisi Revisi dan Terbaru*. Jakarta : Erlangga
- \_\_\_\_\_ (2002). *Customer Loyalty how to earn H, how to keep H*. Singapore : Lexington Books
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajagrafindo
- Kotler, Philip (2001). Alih Bahasa Benjamin Molan, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid I*, Jakarta : PT Prenhallindo
- Moh, Nasir. (2003). *Metode penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia

Oliver, Richard L. (1996). *Satisfaction A Behavioral Prospective on The Customer*, New York : McGraw Hill

Philip, Kotler, 2006. *Marketing Management*, New Jersey, Pearson International Edition

Ratih, Hurriyati. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabetha

Riduwan, (2005). *Belajar Mudah Penelitiani Untuk Guru-Karyawan dan Penelitian Pemula*, Bandung : Alfabeto

Sigit, Triyono. (2006). *Sukses Terpadu Bisinis Ritel*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

Sugiyono, (2005). *Metode Penelitian Administratif*, Bandung : Alfabeto

Suharsimi, Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineke Cipta

Timm, Paul R, PhD. (2001). *Steven Power Strategies for Building Customer Loyalty*, New York : AMACOM (American Management Association)

Zeithml, valarie A dan Bitner, Mary Jo. (2000). *Service Marketing<sup>2nd</sup> edition : Integrating Customer Focus*, New York : McGraw Hill Inc

Zikmund, William G, et. al. (2003). *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*, New Jersey, Jhon Wiley and Sons

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

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