

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Husaini Usman, M.Pd dan Purnomo Setiady Akbar, M.Pd. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Drs. Eeng Ahman, M.S. *Aplikasi statistika dalam penelitian*. Tidak diterbitkan.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho J. Setiadi, SE, MM. *Perilaku Konsumen*. Kencana
- Prof. DR. Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana. (1996). *Statistika*. Bandung ; Tarsito.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Malang.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono, (1997). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler dan Armstrong (terjemahan Alexander Sindoro). 2000. *Dasar-dasar pemasaran, bagian 1 dan 2*. Jakarta: Prenhallindo.
- Prof. Dr. H. Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ratih Hurriyanti. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Pipit Fitriani. 2008. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Telepon Selular Siemens*. Bandung: Tidak diterbitkan.

Suharsimin Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Bina Aksara.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Barnes, James G. 2001. *Secret Of Customer Relationship Management*. New York: Mc Grawhill.

Ridwan. 2009. *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Tidak diterbitkan.

