

## 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
- Herman, Kartajaya, et. Al, (2002). *Mark Plus on Strategy : 12 Tahun Perjalanan Mark plus & Co Membangun Strategy Perusahaan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hill, Nigels, (1996), *Handbook of customer satisfaction measurement*. Hampshire, England: Gower publishing limited
- 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 dan Amstrong, (2006), *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, (2002), *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo.

- Kotler, Philip (2004). Alih Bahasa Hendra Teguh dkk, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium jilid I*, Jakarta : PT INDEKS
- Kotler, Philip (2001). Alih Bahasa Benjamin Molan, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid I*, Jakarta : PT Prenhallindo
- Kusnendi. (2005). *Metode Penelitian*. Bandung : Prodi Pend. Ekop
- 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
- Sambas ali M dan Maman Abdurahman. (2007). *Analisis korelasi, regresi, dan jalur dalam penelitian*. Bandung: CV Pustaka setia
- Syafruddin Chan, (2003), *Relationship Marketing*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- 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
- Tim pelatihan DTTC. (2000). *modul pelatihan MQ*. Daarut Tauhid Bandung
- Tim Humas Daarut Tauhiid, (2003). *profil DT*. Daarut Tauhiid Bandung.

