

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung
- Dermawan, Wibisono, 2005, *Metode Penelitian*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2006, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- Freddy Rangkuti, 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta
- Hermawan Kartajaya, 2005, *MarkPlus On Strategy*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hermawan Kartajaya, 2006, *Marketing Klasik Indonesia*, Mizan dan MarkPlus&Co, Jakarta
- Hermawan Kartajaya, 2006, *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Pasar Global*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hermawan Kartajaya, 2007, *Bosting Loyalty Marketing Performance*, Mizan dan MarkPlus&Co, Jakarta
- Husein Umar, 2002, *Metode Riset Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Jhonson Dongoran, 2001, *Loyalitas Merek pada Produk Tertentu*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, (Dian Ekonomi) No. 7/2001 206-232.
- John C. Mowen & Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, alih bahasa Lina Salim, SE, M.B.A., M.A., Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, Armstrong, Gary, 2007, *Dasar-Dasar Pemasaran*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Kunandar, 2007. *Guru Profesional Implementasi KTSP dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- M. Nasir, 2003, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Ratih Hurriyati, 2005, *Bauran Konsumen dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Ujang Sumarwan, 2004, *Perilaku Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Uma Sekaran, 2006, *Research Methods For Business*, Salemba Empat, Jakarta
- Ulber Silalahi, 2006, *Metode Penelitian*, Rineka Cipta, Bandung
- Wahid Silalahi, 2003, *Statistika Non-Parametrik Contoh Kasus dan Pemecahannya dengan SPSS*, Yogyakarta, Andi.
- Zeithaml, Valerie A. & Mary Jo Bitner, 2006, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*, Prentice Hall International, Inc, Prentice Hall, New Jersey
- Zikmund, William G, 2003, *Exploring Marketing Research 8th Edition*. USA, South Western, A Division of Thomson Learning, Ohio
- Sumber Lain:**
- MIX 01/IV/20 Januari – 20 Februari 2007
- SWA 06/XXII/23 Maret - 5 April 2006
- Marketing Edisi Khusus No.01 2007
- Bps.go.id
- Dephub.go.id
- Wartaekonomi.com
- A National Customer Satisfaction Barrometer : *The Sweddish Experience (Journal of Marketing)*
- Depdiknas, 2006, *UU Sisdiknas*, Balai Pustaka, Jakarta
- Elika Dwi Murwani, 2006. *Peran Guru dalam Membangun Kesadaran Kritis Siswa*, Jurnal Pendidikan Penabur No 06/Th.V/Juni 2006.

Moh. Fauzi Ibrahim, 2007. *Guru dalam Sorotan Publik*, Pendidikan Network
Maju Tak Gentar, Membela yang Benar. 14 Juni 2007

