

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suryana. 2007. *Customer Service Kiat Melayani Pelanggan Bebas Komplain*. Jakarta : Khilma Pustaka
- Dr. Robert Bramson. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher
- E. Widiyo Hari Murdoko. 2007. *Great Customer Service*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Fandy Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media Publishing
- Hermawan Kertajaya. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Bandung : PT Mizan Pustaka
- J.D. Power and Associates. 2007. *Satisfaction*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Kasmir, SE., MM. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Prenada Media
- 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Mohammad Iqbal. 2007. *Pelayanan Yang Memuaskan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Muhtosim Arief. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Bayumedia Publishing
- Prof. DR. Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Prof. DR. Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Ratih Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : CV Alvabeta
- Wira Suteja. 2007. *Konsumen Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta : Grasindo
- Winarno Surakhmad. 1992. *Penelitian Ilmiah*. Bandung : Tarsito