

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung: Alfabeta. 1992
- Arikunto, Suharsimi. **Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Bramson, Robert. **Customer Loyalty: 50 strategi Ampuh Membangun dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan**. Terjemahan Bahrul Ulum. Jakarta: Prestasi Pustaka Karya. 2005
- Bart van Looy, Paul Gemmel, Roland Van Dierdonk. **Service Management: An Integrated Approach 2<sup>nd</sup>**. London: Pearson Education
- Dafli, Ricard L. **Manajemen**. Jakarta: Erlanga. 2002
- Fadli, Muhammad. **Kekuatan Image**. (<http://www.indoskrip.com>).
- Gaspersz, Vincent. **Total Quality Management**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2001
- Griffin, Jill. **Costumer Loyalty**. New York: Lexington, 1995
- Griffin, Ricky W. & Ronald J. Ebert, **Bisnis**. Jakarta: Prenhallindo. 2000
- Hasibuan, Malayu S.P. **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Edisi Revisi**. Jakarta: Bumi Aksara. 2011
- Hendar dan Kusnandi. **Ekonomi Koperasi Teori dan Praktik**. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. 2005
- Irawan, Handi. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2007
- Jefkins, Frank. **Terjemahan Haris Munandar**. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama. 1992
- Kasali, Rheland. **Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasi di Indonesia**. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti. 2003

- Kotler, Philip. **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Buku satu**. Jakarta: Salemba. 1995
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. **Manajemen Pemasaran Di Indonesia**. Jakarta: Salemba Empat. 2000
- Lucas, Robert W. **Customers Service: Building Successful Skills For The Twenty-First Century 3<sup>rd</sup> ed**. New York: McGraw-Hill. 2005
- M. As'ad. **Psikologi Industri**. Yogyakarta: Liberty. 2002
- Musanto, Trisno. **Faktor - faktor kepuasan dan loyalitas prlanggan: study kasus pada CV. Sarana Media Advertaising Surabaya**.
- Oei, Istijanto. **Riset Sumber Daya Manusim**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2010
- Omar, Ogenyi. **Retail Marketing**. London: Financial Times Pitman Publishing. 1999
- Pamudi, Teguh S. **Swasembada**. No.16/XVI/10-3 Agustus 2000.
- Powers, Edward L. **Employe Loyalty in The Millenium**. London: SAM Advanced Management. 2000
- Priyatno, Duwi. **Belajar Praktis Analisis Parametik dan Non Pamaremtik Dengan SPSS**. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. 2012
- Robbins, Stephen P. **Essential of Organization Behaviour 6<sup>th</sup> Edition**. New Jersey: Prentice Hall. 1999
- Ropke, Jochen. **Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen**, Terjemahan Sri Djatnika S. Arifin. Jakarta: Salemba Empat. 2000
- Saydam, Gouzaly. **Manajemen Sumber Daya Manusi**. Jakarta: Djambatan. 1995
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk. **Customer Behaviors**. Pearson Prenrice Hall: 2004
- Siagian, Sondang P. **Peran Staf dalam Management**. Jakarta: PT. Gunung Agung. 2005

- Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba. **Koperasi Teori dan Praktek**. Jakarta: Erlangga. 2001
- Soemirat, Soleh dan Eviranaro Ardianto. **Dasar-Dasar Public Relations**. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2002
- Subandi. **Ekonomi Koperasi Teori dan Praktik**. Bandung: Alfabeta. 2010
- Sudjana. **Metoda Statistika**. Bandung: Tarsito. 2005
- Sugiyono. **Metode Penelitian Pendidikan**. Bandung: Alfabeta. 2002
- Sugiyono. **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta. 2007
- Suhartanto, Dwi. **Citra di Bisnis Ritel, Arti Penting dan Pengaruhnya**. Majalah Usahawan: Edisi Mei. 2001 No.05
- Suwardi. **Membangun Citra Perusahaan**. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka. 2004
- Syarifuddin, Dedy Takdir. **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap loyalitas dan kinerja karyawan PT. PLN (persero) cabang kendar., Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol III tahun 2009.**
- Tijptono, Fandy. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta. 2008
- Tijptono, Fandy & Anastasia Diana. **Total Quality Management**. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta. 2003
- Tijptono, Fandi dan Gregorius Chandra. **Service Quality & Satisfaction**. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta. 2005
- Umar, Husein. **Riset Pemasaran dan Prilaku Pelanggan**. Jakarta: Gramedia. 2003
- Umar, Husein, **Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi**. Jakarta: Gramedia. 1999
- Widiyanti, Ninik. **Manajemen Koperasi**. Jakarta: Rineka Cipta. 1991
- Wursanto. **Manajemen Kepegawaian Jilid 2**. Jakarta: Kanisiun, 1992