

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Bukhari. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Alibudiman. *Arti Loyalitas Menurut Karyawan Dan Perusahaan*. 2009. <http://wordpress.com> (Diakses tanggal 4 Mei 2014)
- Bateson, John & Douglass Hoffman. **Managing Service Marketing ed.4th**. Florida: The Dryden Press. 2000.
- Dwyer, F. Robert & John F. Tanner. **Business Marketing: Connecting Strategy, Relationship and Learning**. New York: Mc. Gran Hill Higher Education, 2002.
- Ferrinadewi, Erna. **Merk dan Psikologi Konsumen**. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Foster, Bob. **Manajemen Ritel**. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Umar, Husein. **Evaluasi Kinerja Perusahaan**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Kartajaya, Hermawan. **Bosting Loyalty Marketing Performance**. Jakarta: PT. Mizan Pustaka, 2007.
- Koontz, Halord. **Manajemen Edisi Kedelapan**. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Kotler, Philip. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Indeks, 2009.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. **Marketing Managemen ed 14th**, New Jersey: Pearson Education, Inc, 2012.
- Lupiyoadi, Rambat. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

- Oetomo, Budi Soetedjo Dharma. *I-CRM Membina Relasi dengan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Robbins, Stephen.P. **Perilaku Organisasi Edisi 9 Buku 2**. Jakarta: Indeks, 2003.
- Santoso, Eko Jalu. **The Wisdom Of Business**. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008.
- Sudjana, Nana. **Metode Statistika**. Bandung: Tarsito, 2005.
- Suryana, **Kewirausahaan**. Jakarta: Salemba Empat, 2003.
- Susanto, A.B dan Himawan Wijarnako. **Power Branding Membangun Merk Unggul Dan Organisasi Pendukungnya**. Jakarta: PT.Mizan Publika, 2004.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. **Total Quality Management (TQM)**. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Tjiptono, Fandy. **Service Management Edisi 2**. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Tambunn, Tulus. **Usaha Kecil dan Menengah di Indonesia**. Jakarta : Salemba Empat, 2002.
- Widoatmo, Sawidji. **New Business Model**. Jakarta: PT. Elex Media, 2005.
- Wursanto. **Majajemen Kepegawaian 2**. Jakarta: Kanisius, 2000.