

DAFTAR PUSTAKA

- Asto, (2005). *Customer Loyalty Index*, Jakarta: SWA.
- Boyd, Harper W, Orville C. Walker, and Jean Claude Larreche. (2000): *Manajemen pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Bramson, Robert,(2005). *Customer Loyalty*, Jakarta: Prestasi Buana.
- Cannon, Joseph P, William D. Perreault dan E. Jerome McCarthy. (2008): *Pemasaran Dasar*, Buku 2, Jakarta:Penerbit Salemba Empat.
- Cravens, David W. *Pemasaran Strategis*, Jakarta, Penerbit Erlangga, 1999
- Davis, Keith dan. Newstrom, John W,(2000), *Perilaku Dalam Organisasi* Jakarta: Erlangga.
- Djarmiko, (2005). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Effendi, Samuel Tanus,2007. *Pengaruh harga terhadap kepuasan pelayanan dan loyalitas pelanggan penyedia jasa antar jemput sekolah*, Skripsi Universitas Atmajaya
- F.T. Yuen, Euphemia, 2010. *The Effect of Retail Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty. Journal Department of Industrial and Systems Engineering, The Hong Kong Polytechnic University, Hung Hom, Kowloon, Hong Kong.*
- Griffin, Jill, 2002. *Customer Loyalty "How to Earn it, How to Keep It I"*, New York: Mc Graw Hill.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty*. Edisi: revisi. Jakarta: Erlangga
- Ika P, Dinar, 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang*, Skripsi Universitas Diponegoro.
- Isman, Pepadri. 2004. *Pricing is the moment of truth: all amrketing comes to focus in the STIKOM Dinamika Bangsa*, Jurnal Media Akademik, Volume 2, No 1
- Kartajaya, Hermawan, (2006). *Marketing In Venus*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Limited

- Kotler, Philip and Garry Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani A. 2007: *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresk dan Mark Peterson. 2006. *Basic Marketing Research Second Edition*. USA: Pearson Prentice Hall.
- Mullin, John W, Orville C Walker. (2005): *Marketing Management A Strategic Decision*, fifth edition, New York: McGraw Hill.
- Perreault, William D. dan E. Jerome McCarthy. (2002): *Basic Marketing*, New York: McGraw Hill
- Priyatno, Dwi. (2009): *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta: Erlangga..
- Sadi, 2009. *pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan tahu bakso ibu Pudji, Ungaran Semarang, Tesis Universitas Diponogoro*
- Satrio Hutomo, Agyl, 2009. Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Makanan Tella KrezzCabang Bekasi. Jurnal Universitas Gunadarma Jakarta
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk, 2007. *Consumer Behavior. Ninth Edition*. New Jersey : Pearson International Edition.
- Subroto, 2005. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2008): *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Sukotjo, 2002. *Manajemen Pemasaran Internasional*, Jakarta: Salemba Empat.
- Swastha, Basu dan Sukatjo, Ibnu, 2005. *Pengantar Bisnis Modern*, Yogyakarta: Liberty,
- Tim Penyusun. 2008. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UNJ.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius2005., *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.

sumber: gunawanwibi-myblog.blogspot.com (diakses pada 23 April 2011
pukul 23.00)

Sumber: www.toyota.co.id