

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Griffin, Jill, *Customer Loyalty*, Jakarta: erlangga, 2005,

Hurriyati Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas pelanggan*, Jakarta, Erlangga 2009

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi kedua belas, Jakarta: Erlangga, 2008,

Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta,Erlangga. 2009

Saidi, Wahyu, *Kepuasan Pelanggan Jakarta*: Brit Publisher, 2006,

Surharyadi dan Purwanto S.K. *Statistika*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2009Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing, 2010.

Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah
[http://www.unj.ac.id/fe/sites/default/files/PEDOMAN%20PENULISAN%20KARYA%20ILMIAH 0.pdf](http://www.unj.ac.id/fe/sites/default/files/PEDOMAN%20PENULISAN%20KARYA%20ILMIAH%200.pdf)

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011

<http://baristandpadang.kemenperin.go.id/news38-faktorfaktor-yang-mendorong-loyalitas-konsumen.html>

<http://ymanajemen.wordpress.com/2008/01/18/definisi-loyalitas-pelanggan/>

<http://www.sarjanaku.com/2013/01/pengertian-populasi-sampel-dan-sampling.html>

http://carapedia.com/pengertian_definisi_kualitas_info2137.html

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19373/4/Chapter%20II.pdf>