



DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Endo Wijaya Kartika dan Thomas S. Kaihatu (2008), Skripsi: Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya, Universitas Kristen Petra
- Ghozali, Imam (2013), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Edisi Ketujuh, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Greiffin, Jill (2005), *Customer Loyalty, Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas, Jilid 1, Terjemahan Bob Sabran, M.M. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2013), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas, Jilid 2, Terjemahan Bob Sabran, M.M. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lestien Herlistyani, Yunus Winoto dan Asep Saeful Rohman (2012), Skripsi: Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Informasi Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Kepada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Universitas Padjadjaran
- Malhotra, Naresh K (2005), *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*, Edisi Keempat, Jilid 1, Jakarta: Penerbit PT Indeks
- Rangkuti, Freddy (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, Cetakan Kedua, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Risa Sasmita, Zainul Arifin dan Sunarti (2013), Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, Universitas Brawijaya
- Simamora, Bilson (2001), *Remarketing for Business : Sebuah Pendekatan Riset*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum
- Sugiyono (2014), *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi Kedua, Bandung: Alfabeta, CV
- Tuhtono, Fandy (2009), *Service Marketing : Esensi dan Aplikasi*, Yogyakarta: Penerbit Marknesis
- Umar, Husein (2010), *Desain Penelitian Manajemen Strategik : Cara Mudah Meneliti Masalah-Masalah Strategik untuk Skripsi, Tesis, dan Praktik Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Sumber Internet

www.prudential.co.id

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Lubis, 2010, www.repository.usu.ac.id/bitstream/.../4/Chapter%20II.pdf

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.