



DAFTAR PUSTAKA

- Bilson, Simamora (2001), *Remarketing For Business Recovery*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Danang, Sunyoto (2007), *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, Yogyakarta: Amara Books
- Freddy, Rangkuti (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hasan, Umar (2003), *Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Juli, Grifin (2003), *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga
- Muhtosin, Arief (2005), *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia
- Philip, Kotler (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium teks Bahasa Indonesia, Jilid 1, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Philip, Kotler, Keller, Kevin Lane, 2008, *Manajemen Pemasaran*, edisi 12jilid 1, Jakarta, Penerbit: PT. Indeks
- Ratih, Herriyati (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: CV. Alfabeta Bandung
- Sugiyono (2003), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karikatur, tulisan, gambar, foto, atau video tanpa izin IBIKKG.
 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie