

DAFTAR PUSTAKA



Sumber Buku

- Ghozali, Imam (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, Edisi Kelima, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam (2013), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Edisi Ketujuh, Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Hutomo Putra (2014), Skripsi: Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Loteria Kelapa Gading, Kwik Kian Gie School of Business
- Handi Irawan. (2009), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, (2012), *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas, Jilid 1, Terjemahan Bob Sabran, M.M. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane (2013), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas, Jilid 2, Terjemahan Bob Sabran, M.M. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- 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
- Ridwan Setyadi (2009), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bober Café*. FPIPS UPI. Bandung: Tidak Diterbitkan
- Simamora, Bilson (2001), *Remarketing for Business : Sebuah Pendekatan Riset*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono (2014), *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi Kedua, Bandung: Alfabet, CV
- Tjiptono, Fandy (2009), *Service Marketing : Esensi dan Aplikasi*, Yogyakarta: Penerbit Marknesis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.

Umar, Husein (2010), *Desain Penelitian Manajemen Strategik : Cara Mudah Meneliti Masalah-Masalah Strategik untuk Skripsi, Tesis, dan Praktik Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

www.prudential.co.id

www.google.com