

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori. "*Metodologi Penelitian Kualitatif*". Bandung : Alfabeta, 2014
- Afan Doni Sucahyo, Achmad Fauzi, dan Zainul Arifin, "*Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Survei pada anggota Bank Tabungan Pensiunan Nasional*".
- Berman dan Evans. "*Retail Management*". Jakarta: Pearson, 2010
- Dharmmesta, Basu Swastha. 1999. "*Loyalitas pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi peneliti*". Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, vol. 14, No. 3, 1999.
- Diputra, Yudha Bagja. 2007. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta*". Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes.
- Ellitan, Lena. "*Membangun Loyalitas Melalui Consumer Satisfaction dan Customer Oriented*".
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2008
- Griffin, Jill. "*Relationship marketing strategi kemampuan jangka panjang*". Jakarta: Erlangga, 2002 .
- Hardiawan, Febra dan Imam Mahdi. 2005. "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah Merek Rokok Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta*". Fokus Manajerial, Vol. 3, No. 1.
- Hasan Alwi, dkk, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*". Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005 .
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009 .
- Khoe Yao Tung. 1997. "*Relationship Marketing Strategi kemampuan jangka panjang*". Kompak: 1999

- Kotler Philip, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006
- Mabruroh. 2003. "Membangun Kepuasan Konsumen dan akses loyalitas". *Benefit*, Vol.7 No.2 Desember 2003
- Musanto. 2004. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, September 2004, Prentice Hall New Jersey : Millenium Edition, Englewood Cliffs, 2000 .
- Raudatul Jannah. "Penilaian Autentk Komponen Matematika Pada Pembelajaran Tematik Berdasarkan Kurikulum 2013 Di Kelas IV SDN Semangat Dalam 2 Tahun Pelajaran 2013/2014", *Skripsi* , Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, 2014.
- Riana, Gede. 2008. "Pengaruh trust in a brand terhadap brand loyalty pada konsumen air minum aqua di kota Denpasar". *Buletin studi ekonomi*, Vol. 13, No. 2, 2008.
- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta, 2005 .
- Roestiyah, *Strategi Belajar Mengajar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001 .
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2012 .
- Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: bumi Aksara, 2008
- Sumarna Surapranata ,*Analisis, validitas, Reliabilitas, dan Interpretasi hasil Tes, Implementasi Kurikulum 2004*, Bandung:Remaja Rosdakarya, 2004 .
- Syofian Sirega, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: PT: Raja Grafindo Persada, 2010 .
- Zeithaml Bitner Mary Jo, Valarie A. *Services Marketing*. Edisi 1 Boston : MCGraw-Hill, 1996