

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Aryan, Dwi. Rosita, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi dan Organisasi. Vol.17, No.2, hal.114-126. ISSN 0854-3844
- Basu Swasta dan T. Hani Handoko, William J. Stanton. 2004. *Management Pemasaran Modern*. Jakarta: PT. Grasindo Persada.
- Bramson. 2005. *Faktor dan Model Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Brown, Stephen W., Teresa A Swartz. 2004. "A Gap Analysis of Professional Service Quality". The Journal of Marketing. Vol. 53 No. 2. pp. 92-98.
- Cannon, Perreault dan McCarthy. 2009. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global Buku 2 Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat
- Elisabeth, Melysa. 2013. *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Kartu AS Telkomsel di Kota Manado)*. Jurnal EMBA. Vol.1, No.4, hal. 86-94. ISSN 2303-1174
- Gitosudarmono, Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi II, Yogyakarta: BPFE.
- Griffin Jill. 2005. *Customer Loyalty; Menumbuhkan dan Mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gregorius, Chandra, tahun 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Jakarta: Gramedia,
- Hasan. 2008. *Marketing Edisi Pertama*, Madpres. Yogyakarta.
- Khamadi, Muhamad Arifan. Lindawati. S.E, M.Si, Kamener, Dahliana. MBA. 2014. *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Membeli Produk Pada Distro Tangkelek di Kota Padang*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya. Vol. 12, No.1, hal. 55-73. ISSN:0854-8153

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Manajemen pemasaran (13th ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Amstrong, W. J., 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lewis, R. C., dan B. Booms. 2007. "The marketing aspects of service quality. AMA Proceeding". American Marketing Association Chicago. pp. 99-104
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- McDaniel, Hair dan Lamb. 2001. *Pemasaran Buku 2*. Jakarta. Erlangga
- Minor dan Mower. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga
- Mudie, Pirrie. 2006. *Service Marketing Management*. Burlington: Elsevier
- Ramenusa, Oktaviani. 2013. *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. DGS Manado)*. Jurnal EMBA. Vol,1, No.3, hal. 1193-1202. ISSN:2303-1174
- Ridwan. 2007. *Rumusan dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Bandung: Penerbit Linda Karya.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business Edisi 4 Buku II*. Jakarta: Salemba Empat
- Slaladin, Djaslim. 1994. *Intisari Manajemen Pemasaran*, Bandung: Penerbit Linda Karya.
- Stanton, William, J. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka cipta.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran Edisi 2*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategi*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.

----- . 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Malang : Penerbit Bayumedia Publishing

Utami, Chistina whidya. 2010. *Manajemen Ritel edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Wahyuni, Sri. 2008. Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Yamaha Motor Kencana Indonesia Semarang). *Jurnal Pengembangan Humaniora*. Vol.8, No.2, hal. 74-78. ISSN:2355-4721

THE
Character Building
UNIVERSITY