

DAFTAR PUSTAKA

- Cholid Nurbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara, 2002.
- Danardana, F. Murwani, *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Penentu Loyalitas*. Malang: Banyumedia, 2004.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Pustaka Assalam, 2010.
- Dr Etta Mamang Sangadji dan Dr. Sopiah, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2003.
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Fandy Tjiptono dan Candra Gregorius, *Service Quality dan Satifisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 1997.
- , *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Greorius Chandra, *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- [Http://www.loyalti/Definisi Loyatitas Pelanggan \(customer loyalty definition\) The Marketing Management's Blog](http://www.loyalti/Definisi%20Loyaltitas%20Pelanggan%20(customer%20loyalty%20definition)%20The%20Marketing%20Management's%20Blog).
- Jill Griffin, *Customer Loyalty, Ahli bahasa Dwi Kartini Yahya. Edisi Revisi dan Terbaru*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*. Malang: Kalimasada Press, 1996.
- Kasmir, *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993.

- , *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 1998.
- Lerbin R. Aritonang, *Riset Pemasaran : Teori dan Praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2007.
- Lina Ananta, *Service Excellence Competing Through Competitiveness*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif, Terj. Tjetjep Rohandii Rohidi*. Jakarta: UI Press, 1992.
- Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarikin, 1996.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan, Implementasi dan Control)*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta, 2007.