

DAFTAR PUSTAKA

- Berman, Barro & Evan, Joel, R, 2009, *Retail Management A Strategic Apporoach*. 9th ed., Prentice Hall, New Jersey.
- Dharmesta & Irawan, 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi,. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2009, *Manajemen Jasa*, Ed III, ANDI. Yogyakarta.
- Febri Tri Bramasta Putra, 2012, analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan , studi pada benkel mobil rapi glass autocare , semarang.
- Ginting paham, dan Situmorang Helmi. 2008, *Filsafat dan Metode Riset*, Medan USU Press.
- Goldio Fauzian Gunawan, 2012, pengaruh kualitas produk dan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan pada distro black id, Universitas pasundan ,Bandung.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin L, Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Mouren, Margaretha. 2009, “Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra”, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. iii, No. 3,
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Ratih Hurriyati, 2009, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Swastha, Basu DH. 2010. *Manajemen Penjualan* .Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Vincent Gaspersz, 2009, *Total Quality Management*, Cetakan Kelima, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.