

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Andi. Yogyakarta.
- Cannon, J.T., Perreault, W.D., McCharthy, E.J. (2008). *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajemen Global*. Salemba Empat. Jakarta.
- Donovan, D. Todd., Tom J. Brown., And., John C. Mowen. 2004. "Internal Benefit Of Service-Worker Customer Orientation: Job Satisfaction, Commitment, And Organizational Citizenship Behaviors". *Journal Of Marketing*, Vol.68, P.128-146.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Media Pesisindo. Yogyakarta.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT.Indeks. Jakarta.

- McDougall, and Levesque (2000), "Customer Satisfaction with service: putting perceived value into the equation", *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, No.5. p.392-410
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Ketiga. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2004. *SPSS Statistika Multivariat*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Terjemahan oleh Kwan Men You. Salemba Empat. Jakarta.
- Shoki, Mohh.Et Al. 2012. *Relationship Between Customers' Perceived Values, Satisfaction And Loyalty Of Mobile Phone Users*. Reviewed Integrative Bussines And Economics Vol 1.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Sweeney, J.C dan G.N. Soutar. 2001. *Customer Perceived Value: The Development Of Multiple Item Scale*. *Journal Retailing*, Vol.77.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *BRAND Management & Strategy*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Andi. Yogyakarta.
- www.tekno.kompas.com. Diakses pada tanggal 16 Agustus 2013.