

DAFTAR PUSTAKA

- Buble, Magazine. 2008. *Pick Up Point* Distro Malang.
- Daymon, Christine; Holloway, Immy. 2002. *Research Kualitatif dalam Public Relation dan Marketing Communication*. Yogyakarta; Bentang
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty*. Jakarta; Erlangga
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta; PT. Elex Media Komputindo
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Jakarta; PT. Mizan Pustaka
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran ed: I*. Jakarta; PT. Prenhallindo
- Moleong, Lexy J. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT. Remaja Rosda Karya
- Mussry dkk, Jacky. 2007. *Markplus on Marketing The Second Generation*. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama
- Putra, Yuda Wicaksana. 2008. *Definisi Loyalitas*. Jakarta; www.wordpress.com
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran Word of Mouth*. Jakarta; www.wordpress.com
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta; Penerbit ANDI
- Triton, PB. 2008. *Marketing Strategic*. Yogyakarta; Tugu
- Tunggal, Amin Widjaja. 1994. *Manajemen Strategi*. Jakarta; Harvarindo
- Usmara, A. 2005. *Implementasi Manajemen Stratejik*. Jakarta; Amara Books
- Wahyudi, Agustinus Sri. 1996. *Manajemen Strategic*. Jakarta; Binarupa Aksara