

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, Dr. 2002, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Diab, Balqis, SE, S.Ag C4A007031 Angkatan XXX Kelas Eksekutif, tahun 2009, Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan)
- Kotler. Philip & Gary Anmstrong, 2001, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Intermedia, Jakarta
- Kotler. Philips., 2000, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid II*, terjemahan oleh Hendra Teguh, dan Roni A Rusli, 2000, Jakarta, Prenhalindo
- Kotler. Philips., 2004, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Jilid I*, terjemahan oleh Hendra Teguh, dan Roni A Rusli, 1998, Jakarta, Prenhalindo
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : Pustaka LP3ES
- Sutisna, 2002, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung Remaja Rosdakarya
- Sutojo, Siswanto., 2004, *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta, Damar Mulia, Pustaka
- Swastha, Basu Dh, SE, MBA.2004, *Manajemen Barang Dalam Pemasaran*, BPFE, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi
- Wijayanti Ari, *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler PraBayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang)*, 2009, Semarang
- Wilkinson, C. Kneer, 2003. *Information sistem for Accounting and Management, Concept, Applications, Technology, : Essential concept and application*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, USA