**Орлова Юлия Игоревна. Управление лояльностью потребителей на рынке услуг: автореферат дис. ... кандидата экономических наук: 08.00.05 / Орлова Юлия Игоревна;[Место защиты: Государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов»].- Санкт–Петербург, 2005.- 20 с.**