

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. (2008). Marketing. Media Pressindo, Yogyakarta.
- Amir, M. Taufiq. 2005. Dinamika Pemasaran. Jelajahi dan Rasakan. Jakarta.
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel. 2001. Pemasaran. Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Dharmesta, Basu Swastha. 2001. Azas-Azas Marketing. Penerbit Yogyakarta Liberty.
- Dutka, Alan, 1994. AMA Hand Book for Customer Satisfaction. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Husein Umar. 2002. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. cetakan ke dua. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto, 2000, Manajemen Pemasaran Indonesia, Alih Bahasa oleh Ancella Anitawati dan Hermawan, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler dan Amstrong. (2001). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 2. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2002). Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium : Jilid 1 & 2. Prentallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2005). Marketing Management. 12th Edition. New Jersey, Prentice Hall.
- Nasution, M.N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M.N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peter, J. and Olson, Jerry C, (1993), Consumer Behaviour and Marketing Strategy, 2nd Ed, John Willey & Son, New York.
- Rangkuti, Freddy. 2003. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, dan Sofyan Efendi, 1996, Metode Penelitian Survei, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.

Sugiyono. (2006). Statistika Untuk Penelitian. CV. Alfabeta, Bandung.

Suryani, Tatik. 2008. Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran. Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono. (2002). Strategi Pemasaran. Andi, Yogyakarta.

Tjiptono dan Chandra. (2005). Service Quality and Satisfaction. Edisi 2. Andi, Yogyakarta.

Wahid Sulaiman, 2004, Analisis-Analisis Regresi menggunakan SPSS, Yogyakarta : ANDI.