

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul-Muhmin (2002), "Effects of supplier's Marketing Program Variables on Industrial Buyers" Relationship Satisfaction and commitment
- Alma, Buchari, 2004, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung
- Alma, Buchari. 2003. Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Alma, Buchari.2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.Bandung:PT.Alfabeta
- Amstrong,M, 2002, Performance Management, Kogan Page Ltd, New York
- Biro Administrasi Akademik Universitas Kristen Maranatha
- Cote, Joseph A & Giese, Joan L. 2000. Defining Consumer Satisfaction. Journal of Marketing.
- Fandy Tjiptono, 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2007). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Badan Penerbit:Universitas Diponegoro,Semarang.
- Hair, Joseph F. et al. 1998. Multivariate Data Analysis. New Jersey: Prentice-Hall,Inc.
- Jogiyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. CV Andi Offset.Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*, Millenium Edition North Western University New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip. 2003. *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip., dan Armstrong, Gary. (2008). Principles Of Marketing, International Edition. Jilid 12. Prentice Hall, London
- Kotler,Philip.2000.Manajemen Pemasaran.Jilid 2.Jakarta.Bumi Aksara
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller.2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1.Indonesia:PT.Indeks.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta:Penerbit Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Nunnally, J., 1967. *Psychometric Theory*, McGraw Hill, New York
- Payne, Adrian. 2002. *The Essence of Service Marketing*, Prentice Hall, UK, alih bahasa.
- Philip Kotler, 2007, *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall, New York
- Saifudin Azwar. (1997). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business : A Skill Building Approach 2nd Edition*, John Wiley and Son. New York
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga, PT.Rineka Cipta, Jakarta.
- Zeithaml, Bitner A, Mary Jo, Bitner, Dwayne D. Gremler, (2006), “*Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*”, Mc Graw Hill”
- Zeithaml, Valerie A. And Mary Jo, Bitner. 2001. *Service Marketing: Integrating*
- Zeithaml, Valerie A. And Mary Jo, Bitner. 2006. *Service Marketing*. Boston: McGraw-Hill