

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A dan Mayer. 1997. *Strategic Market Management*. 6th ed. John Willey & Sons, Inc. New York
- Henry, Assael. 1995. *Costumer Behavior And Marketing Action*. Keat Publishing Company. Boston
- Hurriyati, Ratih (2008), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung Alfabeta
- Kertajaya, Hermawan. 2004. *On Becoming A Customer-Centric Company; Transformasi TELKOM Menjadi Perusahaan Berbasis Pelanggan*. Penerbit Gramedia.
- Kotler, Philip (2005), "*Marketing Management 11th* ", alih bahasa Benyamin Molan "Manajemen Pemasaran" Edisi Milenium, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Phillip & Kevin Lane Keller,(2009), *Management Marketing*, Edisi 13 Jilid 1 Indeks
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi 5. Alih Bahasa: Drs. Alexander Sindoro dan Tim Mark Plus Jakarta. PT. Indeks.
- Nasir, Moh, 2005., *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat
- Silalahi, Ulbert, (2009), *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Refika Aditama
- Soehardi, Sigit. 2001. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Cetakan Kedua., BPFE UST, Yogyakarta. Pena Persada Offset
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R &D* Bandung : Alfabeta
- Suprantodan dan Nandan Limakrisna (2007), *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. PT. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta