

## DAFTAR PUSTAKA

Herizon and Maylina, Wenny. Jurnal faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pada konsumen pasta gigi pepsodent di Surabaya. Majalah Ventura Vol.6 No.1, April 2003.

Kotler, Philip. 2000, Manajemen Pemasaran , edisi millennium, jilid 1, prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip. 2000, Manajemen Pemasaran , edisi millennium, jilid 2, prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip. 2003, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.

Kotler, Philip, 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.

Prof. J. Supranto, M.A, 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Penerbit Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 1996. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Penerbit ANDI OFFSET.

Tjiptono, Fandy. 2002, Manajemen Jasa, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

Suliyanto, SE, M.Si, 2006. Metode Riset Bisnis. Penerbit ANDI OFFSET.

Freedly Rangkuti, 2003, Strategic Marketing Tools and Cases, Data Analysis dan Interpretation : Marketing & Behaviour, Jakarta : Elex media Komputindo