

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David (1997). *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek*, Jakarta: Mitra Utama.
- Alison M. Dean (2007). *Journal of Service Research*.
- Griffin, J. (1995). *Customer Loyalty*. United States Of America: Lexinton Books.
- Fuad. M (2000), *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, Iqbal. M (2002), *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, Edisi 2, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasan, Iqbal. M (2002), *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, Edisi 2, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2005), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nova. S. 2005. ([www.vibiznews.com](http://www.vibiznews.com))
- Punjabi, 2008. ([www.passcaunhas.net](http://www.passcaunhas.net))
- Rangkuti, Freddy (2005), *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono,. J (2006), *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Sekaran, Uma (2000), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, 3<sup>rd</sup> edition, New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Supranto. J (2001), *Statistik*, Teori dan Aplikasi, Edisi 6 Jilid 2, Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Supranto. J (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy (1997), *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2001), *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2006), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Widjaya, Amin Tunggal. (2000). *COSO-Based Auditing*. Harvarindo, Jakarta.
- Yoeti, Oka. A (2005), *Customer Service-Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Yakarta: PT Pradnya Paramita.
- Zeithaml, Valerie. A, Mary J. Bitner (2000), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.
- Zeithaml, Valerie. A, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (2001), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.