

DAFTAR PUSTAKA

- Champion, D. J. (1981). Edisi 2. *Basic Research for Social Research*. New York: Macmillan Publishing Co.
- Ferdinand, Augusty. (2002). Edisi 2. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Undip.
- Kotler, Philip. (2000). Edisi 10. *Marketing Management Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2003). Edisi 11. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. dan Gary Armstrong. 2004. Edisi 10. *Principles of Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kumpulan Peraturan Perundang-Undangan Farmasi*. Jakarta: Percetakan KORPRI.
- Lovelock, C. dan Lauren Wright. (2002). Edisi 2. *Principles of Service Marketing & Management*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Schiffman, Leon G., dan Leslie L. Kanuk. (2004). Edisi 8. *Customer Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Sekaran, U. (2000). Edisi 3. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Simamora, Bilson. (2001). *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, Valerie A., dan Mary J. Bitner. (1996). *Service Marketing International Edition*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Zeithaml, Valerie A., dan Mary J. Bitner. (2000). Edisi 2. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction (Cetakan Ketiga)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kandampully, J., 2000, *The impact of demand fluctuation on the quality of service : A tourismindustry example*. *Managing Service Quality*, 10, (1). pp. 10-18.

- Surjaatmadja, Surachman, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen Merek*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit Bayumedia, Malang.
- Rangkuti, Freddy, 2001, *Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21*, cetakan kedelapan, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ma'ruf, Hendri, 2005, *Pemasaran Ritel*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Waringin, Tung Desem, 2008, *Marketing Revolution*, cetakan pertama, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kartajaya, Hermawan dan Yuswohady, 2006, *Marketing in Venus Playbook*, volume one, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Keller, Kevin Lane and Philip Kotler, 2006, *Marketing Management*, Penerbit Prentice Hall (terjemahan), New Jersey.
- Keegan, Warren J., 1999, *Manajemen Pemasaran Global*, edisi kedua, Penerbit PT Indeks, Jakarta.
- C. Jain, Subhash, 2001, *Manajemen Pemasaran Internasional*, edisi lima, Erlangga: Jakarta
- Fandy Tjiptono. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Zulian Yamit. 2002. Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa. Yogyakarta: BPFE.