

DAFTAR PUSTAKA

Boyd, Walker, Larreche. (2000). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Das, Andi. (2009). Toyota akan Potong Bonus Manajernya. *Harian Pikiran Rakyat*, may 2009 diakses dari <http://Pikiran-rakyat.com> pada tanggal 10 may 2009.

Das, Andi. (2009). Penjualan Apartemen Anjlok 50%. *Harian Pikiran Rakyat*, may 2009 diakses dari <http://Pikiran-rakyat.com> pada tanggal 10 may 2009.

Gohzali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 3. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Kerin, Roger A., Eric N. Berkowitz, Steven W. Hartley, and William Rudelius. (2003). 7th edition. *Marketing*. McGraw-Hill

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*, The Millenium Edition, New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. PT. Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Milenium. PT. Prenhalindo. Jakarta.

Kotler, Philip. (2003). 11th edition. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice-Hall

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 1. PT. Indeks kelompok Gramedia. Jakarta.

Lamb, Hair, Mc Daniel. (2001). *Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktis, edisi 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, and Hean Tat Keh. (2002). *Services Marketing in Asia : Managing People, Technology, and Strategy*. Prentice-Hall. Singapore.

Parasuraman A, V.A Zeithaml, L.L Berry. (2000). *Marketing Of Service*.

Peter, J. Paul and James H. Donnelly Jr. (2001). 6th Edition. *Marketing Management Knowledge And Skills*. New York :Mcgraw-Hill.

Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*, edisi kesatu, Penerbit Andy, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*, edisi kedua, Penerbit Andy, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*, edisi kedua, Penerbit Andy, Yogyakarta.

Umar, Husein (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.

Zeithaml, Valarie A., and Mary Jo Bitner. (2000). 2nd edition. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. Irwin McGraw-Hill.