

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker .A. David, Manajemen Ekuitas Merek, 1997, Penerbit Mitra Utama, Jakarta.
- Adrian, R , (2009) “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Event Organizer Maximum “Skripsi Program Sarjana Universitas Kristen Maranatha (Tidak Dipublikasikan).
- Adya, Atep Barata, Dasar-Dasar Pemasaran Prima, 2003, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Alma, Buchari, 2004, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Chandra, Gregorius, 2002, Strategi dan Program Pemasaran, edisi 1, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Farah, S. (2008) “ Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan The Spot Internet Café cimahi “Skripsi Program Sarjana Universitas Kristen Maranatha (Tidak Dipublikasikan).
- Griffin, jill, 2003, Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Edisi revisi dan terbaru Bahasa Indonesia, Penerbit Erlangga.
- Hasan, M, Iqbal, 2005, Pokok-Pokok materi Statistika 2 (Statistik Inferensif) PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan dan Yuswohady, 2006, *Marketing in Venus Playbook*, volume one, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Keegan, Warren J., 1999, *Manajemen Pemasaran Global*, edisi kedua, Penerbit PT Indeks, Jakarta.
- Keller, Kevin Lane and Philip Kotler, 2006, *Marketing Management*, Penerbit Prentice Hall (terjemahan), New Jersey.
- 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.

- Magdalena, N. (2005) “*Analisis Pengaruh Situasi, Produk, Individu Pada Perilaku Membeli Dan Mengonsumsi Makanan Ringan.*” Tesis Program Pascasarjana UGM, (Tidak Dipublikasikan).
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A.; Berry, Leonard L, 1988, Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of service quality, *Journal of Retailing*.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Surjaatmadja, Surachman, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen Merek*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2007, *Service Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Santoso S (2004), “Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS,” Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso S (2006), “Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 14,” Elex Media Komputindo, Jakarta.