

DAFTAR PUSTAKA

- Barry.B., Joel R.Evans. (1982). *Marketing*. Mcmillan Publishing Co., Inc
- Buchari Alma, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Bandung, Alfabeta.
- Dharmmesta & Irawan. 2005 *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Hair, J. R., Anderson. R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. 1998. *Multivariate Data Analysis*. 5 ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Hasan, Iqbal. (2004). *Analisis data penelitian dengan statistic*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip.2002. *Manajmen Pemasaran Perspektif Asia*,Edisi kesatu, Cetakan kesatu, Andi Yogyakarta, Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid Kesatu, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kotler. Philip dan Gary Armstrong. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta, Indeks.
- Lamb. Hair. Mc Daniel (2001). *Pemasaran*,Edisi kesatu, Jilid satu Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyado. Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*,Edisi kesatu, Salemba 4,Jakarta.
- Olson, C. Jerry, Peter, Paul J. (1999). *Consumer Behaviour, and Marketing Strategy*, Mc Graw Hill International Edition.
- Fuad, M, Cristin H, Nurlela, Sugiarto, Paulus. (2001). *Pengantar Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Peter, J. Paul and Jerry Olson, 2002, *Consumer Behavior and Marketing Strategy* 6th edition, McGraw-Hill Irwin, New York.
- Sekaran, U. 2000. *Research Methods for Buisnes*. 2 ed. New York: John Willey & Sons.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keempat. CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2005). *Statistika untuk Penelitian* . Bandung : CV Alfabeta.

Supranto. J. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Keenam Jilid I*. Jakarta : Erlangga

Tse, D.K., and Wilton, P.C. Models of consumer satisfaction formation: An extension. *J. Marketing Research*, 25 (May 1988), 204-212.

Tjiptono. Fandy.2001. *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cetakan kedua, Andi Yogyakarta, Yogyakarta

<http://www.cormsis.soton.ac.uk/Resources/Images/ValueChain.gif>

<http://www.depdag.go.id>, januari 2007

<http://ibnudblog.blogspot.com/2008/02/kepuasan-pelanggan.html>.

<http://www.organisasi.org>, juni 2008

<http://ta-tugasakhir.blogspot.com/2007/10/konsep-kepuasan-konsumen.html>

<http://unhalu.ac.id/staff/nitri/?p=34=1>