

DAFTAR PUSTAKA

- Alida Palilati. Cara Mengelola Perusahaan Jasa(
http://www.pascaunhas.net/jurnal_pdf/an_1_2/alida-2.pdf)
- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Giduanni, G. 2006. “*Analisis Pengaruh Price, Store Image, Intensity of Marketing Activities, dan Price Deals Pada Citra Merek Produk Coca*” , Skripsi Program Sarjana UKM (Tidak Dipublikasikan)
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hamdani, L. 2006. “*Analisis Pengelompokan Konsumen Berdasarkan Motivasi Berbelanja Hedonik (Studi Kasus di Mall CiWalk) Bandung*”, Skripsi Program Sarjana UKM (Tidak Dipublikasikan)
- Hair et al. 1998. *Multivariate Data Analysis, 5th ed, UpperSaddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc*
- Irawan, Wijaya Faried, Sudjoni. M.N. 1996. *Pemasaran Prinsip dan Kasus, Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid kedua*, Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi kesebelas, Jilid kedua*, Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid kesatu*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Lamb, Charles. W, Joseph F. Hair, Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran, Jilid kesatu*. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Christopher, Lauren, Wright. 2002. *Principles of Service Marketing And Management*. New Jersey: Prentice Hall

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nova.S. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan
(http://www.vibiznews.com/1new_journal_last.php?id=9&sub=journal&month=agustus&tahun=2007&page=service)
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*.
Yogyakarta: ANDI
- Saladin, Djaslim. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya
- Saladin, Djaslim, Yevismarti, Oesman. 1994. *Intisari Manajemen Pemasaran*.
Bandung: Media Iptek
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 10*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Stanton, William J. 1993. *Prinsip Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner. 2003. *Services Marketing*. New York: Mc Graw Hill