

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Ali, S.T. (2005). *Menggunakan SPSS bagi peneliti pemula*, cetakan pertama, Bandung: M2S.
- Aprillia, Ariessa (2006). *Penilaian Sikap, Iklan, Sikap Terhadap Merek, Iklan Komparatif Tidak Langsung, Iklan Non Komparatif Serta Niat Beli*. Thesis Pemasaran, M.Si. Universitas Gadjah Mada (Tidak dipublikasikan).
- Cooper, Donald R., C. William Emory (1996). *Metode Penelitian Bisnis*, edisi lima, cetakan empat, Jakarta: Erlangga.
- Gohzali, Imam (2001). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, edisi tiga, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal (2002). *Pokok-pokok materi Statistik I*, Edisi kedua, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, jilid satu, edisi sebelas, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, jilid dua, edisi sebelas, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., Amstrong, G (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid satu, edisi kedelapan, Jakarta: Erlangga.
- Lamb.Jr, Charles W, Hair.Jr, Joseph F, Mc Daniel, Carl (2001). *Pemasaran buku I*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lamb, Hair, Mc.Daniel (2001). *Pemasaran*, jilid 2, Jakarta: Salemba 4.
- Lovelock, Christopher (2001). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*, 4<sup>th</sup> Edition, Prentice Hall, New Jerseys.
- Lupiyoadi, Rambat (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, edisi pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran (2003). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono (2004). *Metode penelitian bisnis*, edisi enam, Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, edisi satu, Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandy (2000). *Manajemen Jasa*, edisi dua, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy (2001). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, edisi dua, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy., Yanto Chandra, Anastasia Diana (2004). *Marketing Scale*, edisi satu, Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valerie A., and Parasuraman and Berry, Leonard.L (1990). *Delivering Quality Service, The Free Press*, A Division of Macmillan, Inc, New York.
- Zeithaml, Valarie A, dan Mary Jo Bitner (2006). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Accors The Firm*, 4<sup>th</sup>Edition, Mc.Grow Hill, New York.