

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1991, *Managing Brand Equity*, San Francisco: Free Press
- Basu Swasta, 2000, *Manajemen Penjualan*, Yogyakarta : Penerbit BPF
- , *Azas-Azas Marketing*, Edisi pertama, BPF, Yogyakarta
- Ellen, Steph. ***eHow Blog***, 2010; dengan rujukan *Principles and Methods of Research; Ariola et al. (eds.); 2006* diakses dari <http://tatangmanguny.wordpress.com/2010/04/19/ukuran-sampel-rumus-slovin/#more-1104> tanggal 19 April 2010
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: BPUNDIP
- Jogiyanto 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, BPF, Yogyakarta.
- Kotler, P. 2003. 11th Edition. *Marketing Management*. Engelwoods Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Internasional Edition, Inc
- Kotler, P., and Amstrong, G. 2004. 10th Edition .*Principles of Marketing*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Kotler, P., and Keller, K. L. 2006. 12th Edition. *Marketing Management*. Upper Sadle, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Lena Ellitan & Lina Anatan , 2009, *Manajemen Inovasi* , Alfabeta Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat&A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry, & Valerie A. Zeithaml. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Consumer Perception & Expectation*. New York: The Free Press.

- Santoso, S. 2003. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2005. *Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*, Jogjakarta : CV. Andi Offset.
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju
- Sciffman. Leon. G., Kanuk, Leslie Lazar. 2000. 7th Edition. *Consumer Behaviour*, New Jersey : Prentice Hall International Edition, Inc.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : CV. Andy Offset.
- Tjiptono, F., dan Santoso S. 2001. *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wira Sutedja. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Grasindo. Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas - Produk & Jasa Ekonesia*, Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. 2000. 2nd Edition. *Service Marketing*, McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. 2002. 3th Edition. *Service Marketing*, McGraw-Hill