

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., Amstrong, G. (1997). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Ketujuh. (Diterjemahkan oleh: Damos Sihombing). Prentice Hall. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. (Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan). Prentice Hall. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. "*Manajemen Pemasaran*" Edisi ke-II. Gramedia. Jakarta
- Assael H. 2001. *Consumer Behavior and Marketing Action*, Edisi 2. Kent Publishing Company. Boston Massachusset, AS.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kesatu. Edisi Keduabelas. (Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan). PT. Indeks. Jakarta.
- Lien-Ti Bei and Yu-Ching Chiao (2001). *An Integrated Model For The Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, And Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty (Journal)*.
- Murni, Kartika. (2011). *Pengaruh Customer Experience Pada Word Of Mouth (Studi Kasus Nasabah Bank Central Asia)*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Program Sarjana Strata 1 Universitas Kristen Maranatha, Bandung (tidak dipublikasikan).
- Stanton, William J. (2001). *Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller . 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I* ed.12, PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Salemba Empat.

Sutisna. 2003. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. 2005, Andi, Jogjakarta.