

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, H. Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cetakan keenam, Penerbit CV ALFABETA, Bandung.
- Assauri, Sofjan, 2004, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Boyd, Walker, Larreche (2000). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Chandra, Gregorius; Tjiptono, Fandy; and Chandra, Yanto, 2004, *Pemasaran Globa.*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Fuad, M., et al, 2001, *Pengantar Bisnis*, edisi revisi, cetakan pertama, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gohzali, Imam (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 3, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, Muhammad Aziz, 2005, *Menguasai Pasar Mengeruk Untung*, cetakan pertama, Penerbit Renaisan, Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan dan Yuswohady, 2006, *Marketing in Venus Playbook*, volume one, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Keegan, Warren J., 1999, *Manajemen Pemasaran Global*, edisi kedua, Penerbit PT Indeks, Jakarta.
- Keller, Kevin Lane and Philip Kotler, 2006, *Marketing Management*, Penerbit Prentice Hall (terjemahan), New Jersey.
- Kotler, Philip, (2000). *Marketing Management*, The Millenium Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, (2002). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Milenium, Jakarta: PT.
- Kotler, Philip, (2005). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Kottler, Philip, 2005, *Marketing Management*, Penerbit Intermedia (terjemahan), Jakarta.
- Lamb, Hair, Mc Daniel (2001). *Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktis, edisi 1, Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadu, Rambat, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Ma'ruf, Hendri, 2005, *Pemasaran Ritel*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Michaelson, Gerald A. 2004. *Winning The Marketing War*, Penerbit Interaksara (terjemahan), Jakarta.
- Nirwana, 2006, *Service Marketing Strategy*, cetakan pertama, Penerbit Dioma, Bandung.
- Oka A, Yoeti, Costomer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan, Jakarta: PT Pradaya Paramitha.
- Parasuraman A, V.A Zeithaml, L.L Berry (2000). *Marketing Of Service*. Prenhalindo.
- Tjiptono, Fandy (1996). *Manajemen Jasa*, edisi kesatu, Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Tjiptono, Fandy (2001). *Manajemen Jasa*, edisi kedua, Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Tjiptono, Fandy (2002). *Manajemen Jasa*, edisi kedua, Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Umar, Husein (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Waringin, Tung Desem, 2008, *Marketing Revolution*, cetakan pertama, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.