

DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma. 2000. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Edisi Revisi. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Buchari Alma. 2002. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, edisi 5. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

Boyd, Walker, dan Larreche.2000. **Manajemen Pemasaran**, Edisi 2 jilid 1 : Alih Bahasa Imam Nurmawan, S.E., Penerbit Erlangga, Jakarta.

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*, Edisi keempat. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono. 2000. *Total Quality Management*. Edisi 3. Penerbit Andy Offset, Yogyakarta

Fandy Tjiptono. 2002. **Strategi Pemasaran**. Edisi 2. Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.

G Schiffman, Leon & Kanuk, Leslie. 2007. *Consumer Behaviour*, Ninth edition. Pearson Prentice Hall, Saddle River, New Jersey.

Johanes Supranto. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Edisi kedua, PT Asdi Mahasatya, Jakarta.

Jaslim Saladin. 2004. **Manajemen Pemasaran**, edisi 3. Penerbit Linda Karya. Bandung.

Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2006. *Marketing Management*, Twelfth Edition. Pearson Prentice Hall, New Jersey.

Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2007. **Manajemen Pemasaran**, Edisi 12 jilid 1 ; Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Penerbit PT Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2007. **Manajemen Pemasaran**, Edisi 12 jilid 2 ; Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Penerbit PT Indeks, Jakarta.

Kotler, Ang, Leong, dan Tan, Chin. 2004. **Manajemen Pemasaran Perspektif Asia**, jilid 1. Alih bahasa Handoyo prasetyo , SE, dan Drs Hamin MBA., Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.

Lamb, Hair , dan Daniel, Carl. 2001. **Pemasaran**, edisi 3, jilid 1. alih bahasa ; David Octarevia. Penerbit Salemba 4, Jakarta.

Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Stanton, William J. 2003. **Prinsip Pemasaran**, Edisi 10 ; Alih Bahasa Drs. Yohanes M.B.A., M.S.M., Penerbit Erlangga, Jakarta.