

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, S. (2006). *Metodologi Penelitian*. Bandung, Alfabeta.
- Belch, M & George. (2007). *Advertising Appeal of Consumer Behavior: Management of Brand*. International Edition: Pearson Education. New Jersey: Prentice-Hall.
- Carpenter, G. (2006). *Brand of Building and Consumer Care*. Englewood, New Jersey : Prentice Hall.
- Crosby, Philip B. (2006). *Quality is Free*. Mc-Graw Hill Book, Inc. New York.
- Deming, W. Edwards. (2004). *Out of Crisis*. Massachussetts Institute of Technology. Cambridge.
- Kartajaya, Hermawan. (2004). *Hermawan Kartajaya on brand Seri 9 Elemen Marketing*. PT Mizan Pustaka, Bandung
- Krajewski & Ritzman (2007). *Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa Benyamin Mollan*. Edisi Keduabelas. Jakarta : PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler & Keller (2010). *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip.(2010). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 1*, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Benyamin Molan, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 1, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Amstrong (2009). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Lamb, Hair, Mc.Daniel (2001). *Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.

- Lovelock & Laurent. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Nasition, M.N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Cetakan ketiga. Edisi Revisi. Ghalia. Bogor.
- Payne, Andrian (2001). *Service Marketing Pemasaran Jasa*, Andi Offset, Bandung.
- Schiffman, Kanuk (2004). *Consumer Behavior*, International Edition: Pearson Education. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sekaran, Uma (2006). *Research Methods for Business A Skill Building, Approach*. New York-USA, John Wiley & Sons.
- Tciptono, Fandy (2005). *Marketing Scales*, Penerbit Andy, Yogyakarta.
- Umar, Husein (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Parasuraman, Zeithaml, And Berry. (2006). *Cunsomer Behavior, and Marketing Strategy*. New York: The Free Press A Division of Macmillan Inc.
- Pawitra, T. (1993). *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing*. Jurnal of Marketing Prasetiya Mulya, 1, 1, pp1-9.
- Peter, J.Paul, Olson, Jerry C. (2002). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1.
- Peter, J.Paul, Olson, Jerry C. (2002). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 2.
- Stanton, William, (2005), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Erlangga : Jakarta.

Setiono, R.B. (2004). Buku panduan pelaksanaan Quality Circle. Mega Prima, Jakarta.

Zeltham, Valarie, E., Bitner, Mary Jo. (2006). *Service Marketing: Integrating Customer*

Focus Across The Firm. 2nd Edition. McGraw Hill Companies Inc.

Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia: Yogyakarta.

www.proquest.com

www.wikipedia.com

www.mars-marketing.com

www.detikbussines.com