

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri Sofyan, 2002, *Manajemen Pemasaran: konsep, dasar dan strategi*, cetakan kelima, penerbit PT. Raja Grafindo, Persada, Jakarta
- Belch, G. E., Kerr, G. & Powell, I. (2009), *Advertising and promotion*, McGraw-Hill, NSW
- Blackwell, dkk, 2007, *Consumer Behavior: An Asia Pasific Approach*, Nelson Australia Pty Limited, Australia
- Carson, P., P., Carson, K., D., Knouse, S., B., dan Roe, C., W. (1997). BALANCE THEORY APPLIED TO SERVICE QUALITY: A FOCUS ON THE ORGANIZATION, PROVIDER, AND CONSUMER TRIAD. *JOURNAL OF BUSINESS AND PSYCHOLOGY*, 12 (2), hal.99-120.
- Griffin, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hair, J., F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Hadioetomo. (2009). Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Behavioral Intentions. *Karisma*, 3 (2), hal. 113-122.
- Hadyanto, Bayu Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni, dan Mostofa Kamal. “Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada perumahan Puri Mediterania Semarang).” *Journal*.
- Jogiyanto, H., M. (2004). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip and Garry Amstrong, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran (Principles of Management)*, Prentice Hall Inc
- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- Kotler, P.(1980), *Marketing Management: Analysis, Planning, and Control*. 4th Ed. London: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Phillip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

- Kotler, P., Armstrong, G., Brown, L., and Adam, S. (2006) *Marketing*, 7th Ed. Pearson Education Australia/Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, C., H., dan Wright, L., K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, PT INDEKS, Jakarta.
- Manulang, Ida, 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan". *Journal*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A., dan Berry, L., L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implicationns for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), hal. 41-50.
- Payne, Adrian, 2000, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sekaran, U, 1992, *Research Methode for Business: A Skill Building Approach*, 2nded, New York, Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Setiadi, Nugroho J., 2003, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Edisi Pertama, Penerbit Prenada Media, Jakarta.
- Sevilla, Consuelo G. et. al. (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sumarwan, Ujang, 2003, *Prilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Andi, Yogyakarta.
- Sulistyawati, Praba, 2010. "Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Merek Acer Di Kota Semarang". **Journal**. Hal. 1-25
- Stanton, William J, 2001, *Prinsip pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan, 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chanra, 2005, *Service: Quality Satisfacton*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, PT Gramedia, Jakarta.

Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Cetakan Pertama, Penerbit Ekonisia Fak. Ekonomi UII, Yogyakarta.

Yamit, Zulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.

Zeithami, Valarei A., Mary jo Bitner, 2004, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The firm*, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New York.

<http://mbegedut.blogspot.com/2012/06/pengertian-manajemen-pemasaran-menurut.html>

<http://jurnal sdm.blogspot.com/2010/01/konsep bauran marketing mix.html>

http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produk-definisi-klasifikasi-dimensi_30.html

<http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfhasan/METODE-PENGUKURAN TINGKAT-KEPUASAN-PEMAKAI.pdf>