

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, Ariessa (2006). *Penilaian Sikap, Iklan, Sikap Terhadap Merek, Iklan Komparatif Tidak Langsung, Iklan Non Komparatif Serta Niat Beli*. Thesis Pemasaran, M.Si. Universitas Gajah Mada (Tidak Dipublikasikan).
- Biro Pusat Statistik (2003). *Produk Domestik Bruto Triwulan Pada 2000 Harga Pasar Industri Di Indonesia, 2001-2003*.
- Champion, D.J. (1981), *Basic Statistic For Social Research*, 2nd Edition, New York: Mc Millan Publishing Co.
- Cowel, Donald W. (1985). *The Marketing Of Service*, 1th Edition.
- Gohzali, Imam (2001). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, edisi tiga, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, (1995), *Consumer Loyalty How To Keep It, How To Earn It*, New York: Lexington Bodles.
- Jennie, Siat (1997). Relationship Marketing. *Majalah Swa Sembada*, Jakarta: No.03/XXVI/Juli.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, jilid satu, edisi sebelas, Jakarta: PT. Prehallindo
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, jilid dua edisi sebelas, Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip (2000). *Marketing Manajemen*, Edisi Millenium, Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kotler, P., Amstrong, G (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid satu, edisi kedelapan, Jakarta: Erlangga.
- Lamb, W. Charles., Joseph F. Hair, Carl Mc. Daniel, (2001). *Pemasaran*, edisi pertama, Jakarta: PT. Salemba Empat
- Lovelock, Christopher (2001). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*, 4th Edition, New Jersey: Prentice Hall

- Lupioadi, Rambat (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi I, Jakarta: Salemba
- Oliver, Richard L. (1997). *Satisfaction A Behavioural Perspective On The Consumer*, International Edition, The Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- Parasuraman A, VA. Zeithaml, L.L Berry (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research, *Journal Of Marketing*.
- Perkasa, M. Olivia Ayudia (2001). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT. CV Titipan Kilat (Otista Bandung)*. Skripsi, Falkutas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- Rangkuti, Freddy (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, edisi kedua, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Riset Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sarwono, Jonathan (2006). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, edisi satu, Yogyakarta: Andi.
- Stanton, William J. And Charles Ewtrell (1994). *Fundamental Of Marketing*, 8th Edition, Singapore: Mc Graw-Hill.
- Tjiptono, Fandy (2000). *Manajemen Jasa*, edisi dua, Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valerce A. , Mary Jo Bitner (2000). *Service Marketing*, 2nd Edition, New York: Mc Graw-Hill International Edition.