

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip 1998, **Marketing Management**, Jilid dua, Edisi Bahasa Indonesia, Surabaya : Perdana Printing.
- Kotler, Philip 2002, **Manajemen Pemasaran**, Jilid dua, Edisi Milenium, Indonesia: PT. Ikrar Mandiriabadi
- Griffin, Jill, 2003, **Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**, Edisi revisi dan terbaru Bahasa Indonesia, Penerbit Erlangga
- Hanson, Ward, 2000, **Pemasaran Internet**, Penerbit Salemba Empat
- Breitenbach, C. and van Doren D. (1998) **Value-added Marketing in the Digital Dominant Enhancing the Utility of the Internet**, *Journal of Customer Marketing*, 15 (6), 559-75
- Booms, B. and Bitner M. (1981) **Marketing Strategies and Organization Structure for Service Firm**, In Donnelly, J. and George W. (eds) *Marketing of Service*. New York. American Marketing Association
- Gronroos, Christian, 1984, **A Service Quality Model and Its Marketing Implications**, *European Journal of Marketing* 18, no. 4; 36-44
- Sudjana, 1993, **Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga II**, edisi baru, Penerbit Torsito Bandung
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002, **Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen**, Penerbit BPFE-Yogyakarta
- Cooper, R. Donald dan C. William Emory, 1998, **Metode Penelitian Bisnis**, jilid dua, edisi ke 5, Penerbit Erlangga