

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A David , 1997, *Manajemen Ekuitas Merek*, Mitra Utama: Jakarta
- Boyd, Walker, Larreche, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 2, Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Champion, Dean K, 1998, *Basic Statistic For Social Reseach*, Second Edition, Mc Millan Publishing Co, Inc, New York
- Etzel,Walker,Stanton, 1994, *Fundamental of Marketing*, 10th edition. Mc Graw Hill: Singapore
- Griffin, Jill,1995. *Customer Loyalty: How to earn it ho to keep it*, Lexington books: New York
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 1 dan 2, Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Susanto,AB, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 8 Jilid 1, Erlangga: Jakarta
- Lamb, Hair, Mc Daniel, 2001, *Pemasaran*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa:Teori dan Praktek*, edisi pertama, Jakarta: Salemba Empat
- Rangkuti, Freddy, 2002, *The Power of Brands*, Gramedia Pustaka Umum: Jakarta
- Saladin, Djaslim, 2004. *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan & Pengendalian* .Linda Karya. Bandung
- Singarimbun, Masri, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES: Jakarta
- Stanton, William J., 1994, *Prinsip Pemasaran*, Edisi 8, Erlangga: Jakarta
- Sugiyono,1999,*Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta:Bandung

Tim Dosen Universitas Kristen Maranatha. 2001. *Modul Praktika Statistika 2*. Edisi pertama. Penerbit Laboratorium Statistik Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha: Bandung

Tjiptono, Fandy, 2000. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 2001, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi Offset: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, 2001. *Total Quality Management*. Penerbit Andi: Yogyakarta