

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, 2002, 10 Model Penelitian dan Pengolahannya Dengan SPSS 10.01, 2002, Andi Yogyakarta dan Wahana Komputer Semarang.
- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Boyd Harper W.Jr, Orville C. Walker.Jr, Jean Claude Larreche, 2000, Manajemen Pemasaran, Suatu Pendekatan Strategis dan Orientasi Global, diterjemahkan oleh Imam Nurmawan, Edisi II, Jilid 2, Penerbit erlangga
- Djaslim, Saladin, 2002, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Linda Karya, Bandung.
- Djaslim, Saladin, 2003, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Linda Karya, Bandung.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi II, Andi, Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti, 2002, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gregorius Chandra, 2002, *Strategi dan Program Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Griffin, Jill, 2002, *Consumer Loyalty: How To Keep It How To Earn It*, Mc Graw Hill, Kentucky.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Edisi revisi dan terbaru Bahasa Indonesia, Penerbit Erlangga
- Husein Umar, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Iqbal Hasan, 2003, *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid Kesatu dan Kedua, PT. Prenhalindo, Jakarta.

- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, Eleventh Edition, Prentice – Hall, Inc, New Jersey.
- Kotler, Phillip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Hendra Teguh, S.E, AK, Ronny A. Rusli, S.E, AK, dan Drs. Benjamin Molan, Edisi ke sepuluh, Penerbit Salemba, Jakarta.
- Lamb, W. Charles., Joseph F. Hair, Carl Mc. Daniel, 2001, *Pemasaran*, Edisi Pertama, PT. Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, 2005, *Service Marketing and Management*, Second Edition, Prentice Hall, New York.
- Lupioadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi I, Salemba, Jakarta.
- Oliver, Richard, 1997, *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*, International Edition 1997, Mc Graw – Hill.
- Parasuraman, Zeithaml, L.L. Berry, 1994, *Delivery Service Quality, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press A Division of McMillan, Inc, New York. *Journal of Marketing*.
- Rambat Lupioadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Ratih Hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV Alfabeta, Bandung.
- Saladin, Djaslim, 2002, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Penerbit Linda Karya Bandung.
- Stanton, William J., 2002, *Fundamental of Marketing*, 10th Edition, Mc Graw Hill International, Singapore.
- Widayat Amirullah, 2002, *Riset Bisnis*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Zeithaml, A. Valerie and Marry Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, Mc Graw Hill, New Jersey.

www.BPS.go.id