

DAFTAR PUSTAKA

Durianto, Darmadi, dkk, 2004. *Strategi Menaklukkan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black, W.C., (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Jogiyanto. (2009), "*Metodelogi Penelitian Bisnis*". Yogyakarta : BPFE

Kotler, Philip and Amstrong, Gray 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi kedelapan, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 2, PT Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta: PT Prenhallindo.

Kotler, Philip (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.

Malhotra, Naresh K. (2004), *Marketing Research: An Applied Orientation*, Fourth Edition, New Jersey: Prentice Hall.

Nazir, M (2003), "*Metode Penelitian*", Edisi Kelima. Jakarta, Ghalia Indonesia

Parasuraman, A., Leonard L Berry & Valerie A. Zeithaml (1990). *Delivering quality Service : Balancing Customer Perception & Expectation*. New York : The Free Press

Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 10*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc

Suliyanto (2006), "*Metode Riset Bisnis*", Yogyakarta : Andi

Stanton, W.J, 1996. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I, Edisi Terjemahan. Jakarta, Erlangga

Tjiptono, F. (2001). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, edisi kedua, Yogyakarta : Andi.