

## DAFTAR PUSTAKA

1. Alma, Buchari.; **“Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa”**, Alfabeta, Bandung, 2004
2. Arikunto, Suharsimi.; **“Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek”**, P.T. Rineka Cipta, Jakarta, 1998.
3. Dillon, William R. & Goldstein, Matthew; **Multivariate Analysis : Method And Applications**; Canada; John Willey & Sons. Inc; 1984
4. Griffin, Jill.; **“Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It”**, Jossey-Bass, San Francisco, 2002.
5. Hasan, M. Iqbal.; **”Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya”**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.
6. Jatnika, Ratna.; **“Pelatihan Metodologi Penelitian : Merancang dan Menguji Kuesioner Serta Mengolah dan Menganalisis Data Kuesioner Dengan SPSS”**, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 1999.
7. Kotler, Philip.; **“Marketing Management”**, Prentice Hall Pearson Education Inc., New Jersey, 2003.
8. Santoso, Singgih.; **“Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik”**, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2000.
9. Santoso, Singgih., Tjiptono, Fandy.; **“Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS”**, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.
10. Sekaran, Uma.; **“Research Methods For Business”**, John Wiley & Sons, New York, 2000
11. Singarimbun, Masri., Efendi, Sofian.; **“Metode Penelitian Survei”**, P.T. Pustaka LP3ES, Jakarta, 1989.
12. Stanton, William J.; **“Fundamentals of Marketing”**, McGraw Hill, Singapore, 1994.
13. Sugiyono.; **“Metode Penelitian Administrasi”**, Alfabeta, Bandung, 1997.
14. Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo.; **“Services Marketing”**, McGraw Hill, USA, 2000