

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsmi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Bhuono Agung Nugroho. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Ghozali, Imam, (2008), *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang.
- Handi. 2003. *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Paradnya Paramitha.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2008), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2008), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12, PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga.
- Paul, R. Smith, 1996, *Marketing Management Knowlegde and Skills : Fourth Edition*. Irwin
- Philip Kotler , 1997; *Dasar-Dasar Pemasaran – Principles of marketing*, edisi VII, Jakarta.
- Philip Kotler, 1995; *Manajemen Pemasaran*, Jakarta.
- Peter, Paul. J. & Jerry C. Osmon, 2000, *Consumer Behavior; Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Erlangga, Jakarta.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business : A Skill Building Approach 2nd Edition*, John Wiley and Son. New York.

- Srinivasan, S.C.E-s, Anderson, R.E., 2002. "satisfaction and e-loyalty: a contingency framework", *Psychology and Marketing*, 20 (2): 123-38.
- Sugiyono, (2008), *Statistika untuk Penelitian*, Alfa Beta, Bandung.
- Suliyanto (2006) , *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Suryani, Tatik, 2008, *Perilaku Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Edisi
- Tjiptono, Fandy. 2000 *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2002), *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.2007. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Umar Husein. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. Undip, Cetakan IV, 2006. Yogyakarta.

Referensi lain selain dari buku (*internet*):

- <http://zndrapromotion.blogspot.com/2011/06/pemasaran-langsung-direct-marketing.html> (Diakses pada 29 November 2013)
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/26754/4/Chapter%20II.pdf> (Diakses pada 25 November 2013)
- <http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=3879> (Diakses pada 9 Desember 2013)
- <http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting/2069507-pengertian-marketing-mix/#ixzz2sNF5AD4t> (Diakses pada 14 Januari 2014)
- http://file.upi.edu/Direktori/DUAL-MODES/PENELITIAN_PENDIDIKAN/BBM_6.pdf (Diakses pada 15 Januari 2014)
- <http://dedy londong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html> (Diakses pada 15 Januari 2014)
- <http://tugasski.blogspot.com/2013/04/pengertian-karakteristik.html> (Diakses pada 22 Januari 2014)
- <http://consumerbehavior.lecture.ub.ac.id/2011/12/penggunaan-internet-marketing-untuk-mendukung-strategi-pemasaran/> (Diakses pada 22 November 2013)