

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung

Assael, Henry. 2001. *Consumer Behavior 6th Edition*. New York: Thomson-Learning.

Basu Swastha DH, 1999. *Saluran Pemasaran*, BPFE Yogyakarta.

Djasalim Saladin, 2003. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung : Linda Karya.

Darmadi Duriyanto, dkk. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan*

Perilaku Merek, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Griffin, EM, 2003. *A First Look at Communication Theory 5th Edition*, Mc Grow Hill, NY.

Hurruyanti, Ratih, M. S1. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.

Husein, Umar. 2005. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghala Indonesia, Jakarta.

Imam Ghozali. 2006, *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat.

Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Kotler dan Armstrong, (terjemahan Alexander Sindoro), 2000, *Dasar-dasar Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta.

Liljander, Veronica dan Strandvik, Tore., 1997. *Emotions In Service Satisfaction*.

International Journal Of Service Industry Management, 8(2), 148-169.

Lovelock, Christopher, 2000, *Managing Service Marketing Operation and Human Resources 2th Edition*, New York: Prentice Hall International Edition.

Philip Kotler, 1993. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*.FE. Universitas Indonesia.Jakarta.

Philip Kotler, 1995. *Manajemen Pemasaran Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kegunaan*, Edisi Kedelapan, Salemba Empat, Jakarta.

Philip Kotler, 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Salemba 4.

Philip Kotler, (terjemahan A.B. Susanto), 2001, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

Phillip Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium, Jakarta :

PT.Prehallindo

Philip Kotler, 2003. *Dasar – dasar Pemasaran*, Jilid 1. PT Indeks Kelompok Gramedia, Indonesia.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Cetakan Ketiga, PT. Indeks, Jakarta.

Philip Kotler, 2009, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Millenium Edition, Prentice-Hall, Inc, New Jersey.

Stanton, William, 1996. *Fundamental of Marketing*, Mc. Graw-Hill Book, Tokyo.

Silverman, George. 2001. *The secret of Word of Mouth Marketing: How to Trigger Exponential Sales through Runaway Word of Mouth*. New York: AMACOM.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Zeithaml, Valeria, A. Parasuraman and Leonard L. Berry Kotler dan Armstrong, (terjemahan Lupiyoadi Rambat), 2002, *Dasar-dasar Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta.

B. Putusan Pengadilan

Mahkamah Konstitusi. "Putusan Nomor 149/PUU-VII/2009 tanggal 30 Desember 2010.

Mahkamah Konstitusi. Risalah Sidang Perkara Nomor: 149/PUU-VII/2009, Perihal Permohonan pengujian UU 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistikan terhadap UUD Tahun 1045, acara pemeriksaan pendahuluan. Jakarta, Tanggal 17 Desember 2009.

C. Jurnal

. Bitner, M. J., Booms, B. M., & Tetreault, M. S. 1990. *The service encounter:*

Diagnosing favorable and unfavorable incidents. Journal of Marketing, 54
(1), 71-84.

Japarianto, Edwin. *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas*

Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai

Variabel intervening. Surabaya: Manajemen Perhotelan Universitas Kristen

Patra.