

DAFTAR REFERENSI

- Aaker, David A dan Kevin Lane Keller (1990). *Customer Evaluations of Brand Extensions*. Journal of Marketing. 54(1). 27-41.
- Andreasen, T.W. and Lindestad, B. 1998. "Customer Loyalty and Complex Services". *Journal of Service Industry Management*, Vol. 19, No. 1, page 7-23.
- Augusty, Ferdinand, 2006. **Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Budiman, Adi Santosa, 2003, Minat Mereferensikan Dalam Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Edukasi Pasar Fitur GPRS IM3 Smart di Surabaya, **Jurnal Sains Pemasaran Indonesia**, Vol. II No. 1.
- Edy, Tries W. 2006. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat pembelian Ulang Pada Industri Retail". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 5, No. 2, Hlm. 154-168.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Jakarta: Graha Ilmu
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gwinner, Kevin P., Dwayne D. Gremler, dan Mary Jo Bitner. 1998. Relational Benefits in Service Industries : The Customer's Perspective. *Journal Academic Marketing Science*, Vol. 26. pp. 101-114.
- Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1, Hlm. 1-14.
- Hasan, M Iqbal. 2002. *Teori Pengambilan Keputusan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Harrison, L. Jean -Walker, 2001," The Measurement Of Word Of Mouth Communication And An Investigation Of Service Quality And Customer Commitment As Potential Antecedents", *Journal of Service Research*, Vol. 4, No. 1, p. 60-75
- Holm, Mats G. 2000. Service Quality and Product Quality in Housing Refurbishment. *The International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 17. pp. 527-542.
- Kartajaya, Hermawan. 2003. *Marketing In Venus*. Jakarta. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kartajaya, Hermawan. 2004. Hermawan Kartajaya on brand Seri 9 Elemen Marketing. PT. Mizan Pustaka, Bandung
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

- . 2000. *Marketing Management*, The Millenium Edition, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- . 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Terjemahan Susanto.AB. Buku 2. Penerbit Salemba empat. Jakarta.
- . 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- . 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary, 2004, *Principles of Marketing*, Tenth Edition, Pearson Prentice Hall , New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Malhotra, Naresh K. 2004. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Oka A Yoeti. 1999. *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Peter, Paul J, and Olson Jerry C, 2002, “Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran”, Edisi ke Empat (Terjemahan), Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Reeves, Carol A; Bednar, David A (1994), “Defining Quality: Alternatives and Implications,” *Academy of Management Review*, Vol.19, No 3
- Robin, L.C.A. Jonathan. 2005. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Th. IX, No. 2, Hlm. 409-418.
- Shenoy, Srivastava, dan S.C Sharma. 1989. *Teknik Kuantitatif untuk Keputusan Manajemen*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Sheth, J.N., Mithal B, Newman, B.I. 1999. *Customer Behaviuor: Customer Behaviour and Beyond, Fort Worth: The Dryden Press*.
- Soegoto, Eddy Soeryanto. 2008. *Marketing Research ; The Smart Way To Solve A Problem*. Jakarta : PT. Alex Media Komputindo
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- www.google.com
- www.womma.com, 2007

SEMARANG

FEB UNDIP