DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari, 2005, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa,** CV. Alfabeta, Bandung.

Engel, J.F, et al. 1994. **Perilaku Konsumen**. Jilid 2. Banarupa Aksara. Jakarta.

Ferdinand, Augusty T. 2006. **Metode Penelitian Manajemen. Pedoman Penelitian Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen.** Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2005. **Analisis Multivariate dengan Program *SPSS*.** Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Husein, Umar. 2000. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.** PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

Kotler, Philip. 2004. **Manajemen Pemasaran :** Analisis, perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan K.L. Keller (2007). **Manajemen pemasaran.** Ed 12. Jilid 1. Jakarta : Indeks.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 1994. **Prinsip – Prinsip Pemasaran.** Jilid II. Erlangga. Jakarta.

Lamb, Charles W, Joseph F. Hair dan Mc Daniel, 2001. **Pemasaran.** Jakarta : Salemba Empat.

Rambat Lupiyoadi, 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa :** Teori dan Praktek. Jakarta : Salemba Empat.

Simamora, Henry, 2000. **Manajemen Pemasaran Internasional,** Jilid II. Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis.** Bandung : Alfabeta.

Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono, 2001. **Riset Pemasaran dan Aplikasi dengan SPSS.** PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

Stanton W. J. 1994. **Prinsip pemasaran.** Jakarta : Erlangga.

Swastha, Basu. 1996. **Manajemen Pemasaran Modern.** Ed. 2. Yogyakarta : Liberty.

Swastha, Basu. 2002. **Azaz – Azaz Marketing.** Liberty BPFE. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005**. Strategy Pemasaran.** Yogyakarta : Andi.

Sutisna, 2003. **Perilaku Konsumen dan Komunikasi pemasaran.** PT Remaja Rasdakarya. Bandung.

Umar, Husein. 2005. **Metode Penelitian untuk Skripsi dan tesis Bisnis.** PT Raja Grafindo persada, Jakarta.

Wijaya, T dan Irawati, L. 2004. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumenterhadap keinginan membeli. **Jurnal Studi Indonesia, volume 14, no. 2, September 2004, p. 137-150.**

Kotler. Philip dan Amstrong. Gary. 2002. ***Principles of Marketing*****.** Prentice hall. Inc.ninth edition. Engelwood. New jersey.

Swastha, Basu. 2002. **Pengantar Bisnis Modern.** Edisi ke tiga. Liberty. Yogyakarta.

Assael, H. 1998.” ***Consumer Behaviour and Marketing Action.*** “Cicinati, ohio, south western college publishing.

Alma, B. 2005. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Edisi revisi. CV alfabeta. Bandung.

Rangkuti, F. 2006. ***Measuring Customer Satisfaction.*** PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.** Edisi baru. PT Rineka Cipta. Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. 2005. ***Service Quality and Satisfaction***. Andi. Yogyakarta.