

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Fandi Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler, Philip (2005). *Marketing Manajement*. Jilid I. Edisi 11 (Alih Bahasa oleh Benyamin Molan, 2005, Index. Jakarta).
- Kotler, Philip (2005) *Manajemen Pemasaran* : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian (Alih Bahasa: Hendra Teguh SE, Ak dan Ronny A SE, Ak, PT. Prentalindo, Jakarta).
- Keller, Kotler (2006). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas, Jilid 2 (Alih Bahasa Benyamin, Molan, PT. Ineks, Jakarta).
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Fajar Laksana. (2009). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Andry Yansyah. (2008). **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Primajasa”**. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan.
- Fandi Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2005) *Marketing Manajement*. Jilid I. Edisi 11. (Alih Bahasa oleh Benyamin Molan, 2005, Index. Jakarta).
- Djaslim Saladin. (2003). *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Linda Karya. Bandung.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. 2 nd edition. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2002). Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta. Bandung.
- Griffin. Jill. (2002). *Costomor Loyalty How To Earn It, How To Keep It I*. Mc Graw Hill. Kentucky.
- Fredy Rangkuti. (2002). *The Power Of Brand*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Husein Umar. (2003). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*.
Cetakan kelima. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Ridwan. (2004). *Dasar-dasar Statistik*. Bandung. Alfabeta.

Ratih Huriati. (2005). *Bauran Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Depok.

