

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. (1997). *Should You Take Your Brand to Where the action is?*. New York : John Wiley & Sons.
- Akdon & Hadi, S. (2005). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian Untuk Administrasi & Manajemen*. Bandung: Dewa Ruci.
- Alma, Buchari. (2005). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2000). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Davis, John. (2000). *Magic Numbers for Consumer Marketing*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dick, A. S. and Basu, K. (1994). *Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework*. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Fandy, Tjiptono. (2008). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayu Media.
- Fathurrohman, Amang. (2010). *Tabel Uji t*. [Online]. Tersedia: <http://www.docstoc.com/docs/48482658/tabel-uji-t> diakses 27 September 2011
- Ferrinadewi, Erna. (2008). *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gaffar, Vanesa. (2007). *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relation)*. Bandung: Alfabeta.

- Hawkins, Del I., Roger J. Best, dan Kenneth A. Coney. (1998). *Consumer Behavior :Building Marketing Strategy*. Irwin/McGraw-Hill : New York.
- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hogan, Kevin & Speakman, James. (2008). *Bujukan Terselubung*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Johnson, Carla. (2007). *Prinsip-prinsip Pokok Periklanan Dalam Perspektif Global*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Johnson, C William dan Art, Weinstein. (2004). *Superior Customer Value In The New Economy Concepts and Cases*. New York: CRS PRESS
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 1999. *Principles of Marketing*, 8th edition. Alih bahasa oleh Damos Sihombing. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran jilid 2*, Edisi Kedelapan. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Pertama. Edisi Milenium. Alih Bahasa: Hendra Teguh, S.E., AK dan Ronny A. Rusli, S.E., AK. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2004). *Manajemen Pemasaran Jilid satu edisi dua belas*. Jakarta: Indeks.
- Mardalis, Ahmad. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis.
- Mowen dan Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nazir, Mochamad. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Payne, Adrian. (2007). *The Essence Of Services Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Publisher.

- Rahman, Arif. (2010). *Strategi Dahsyat Marketing Mix Cara Jitu Merontokan Pesaing*. Jakarta: Transmedia.
- Runyon, Kenneth E. (1987). *The Practice of marketing*. Columbus : Charles E. Merrill Publishing Company
- Sarwono, Jonathan. (2006) . *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setia, Yuhan Utama. (2008). *Analisis perbandingan pengaruh brand image ,service quality, product quality, price, dan situational factors terhadap kepuasan pelanggan cafe lokal dan asing di Surabaya*. Skripsi pada Program Studi Manajemen Perhotelan Program Studi Manajemen Universitas Kristen Petra. [Online]. Tersedia: http://dewey.petra.ac.id/jiunkpe_dg_9897.html diakses 20 Oktober 2010
- Setiadi, Nugroho J. (2008). *Perilaku Konsumen: Konsep Dan Impikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Simamora, Bilson. (2002). *Aura Merek: 7 Langkah Membangun Merek Kuat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarmadi. (2005). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. [Online]. Tersedia: <http://www.swa.co.id/swamajalah/sajian> diakses 20 Oktober 2010
- Sudjana. (1996). *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito.
- Sugiono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sururi & Suharto, Nugraha. (2007). *Belajar SPSS For Windows Untuk Mengelola Data Penelitian*. Bandung: Dewa Ruci.
- Suryani, Tatik. (2008). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Trihendradi, Cornelius. (2005). *Statistik Inferen Teori Dasar dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Andi Offset.

Universitas Pendidikan Indonesia. (2007). *Kurikulum, Ketentuan Pokok dan Struktur Program*. Bandung: UPI.

Universitas Pendidikan Indonesia. (2010). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: UPI.

Zeithaml & Bitner. (2001). *Services Marketing :Integrating Customer Focus Across the Firm*. International Edition. United States Of America : McGraw- Hill.

Zikmund, William. (1986). *Marketing*. New Jersey: John Wiley & Sons.

