

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1985. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara.

Drucker, Peter F, 1996, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.

Karjantoro H, 2002, *Usaha Kecil dan Problem Pemberdayaannya, Usahawan No. 04 April*, Jakarta.

Kasali, Rhenald, 1999, *Manajemen Periklanan; Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, PT. Temprint, Jakarta.

Kotler, Philip, 2000, *Principle Marketing, Prentice/Hall International, Inc.*, London

-----, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran; Analisis Perencanaan Implementasi Dan Pengendalian, jilid 1* Edisi ke enam, Alih Bahasa Jaka Wasana, Erlangga, Jakarta.

-----, dan Amstrong Garry, 2001, *Prinsip-Pinsip Pemasaran*, Jilid 2 Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.

-----, dan Amstrong Gary, 2001, *Dasar – Dasar Pemasaran, Jilid Kedelapan*, Indeks, Jakarta

Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan keempat. Bandung: ALFABETA.

Assauri, Sofian. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*. No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal 25-30 : Jakarta

Basu Swastha dan Irawan, 2001, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta

D.A. Garvin, 1994, *Kualitas Produk : Alat Strategi Yang Penting*, Free Press

Dharmmesta, Basu Swastha (1999), "Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti," Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol.14, No 3

Durianto, Darmadi, Sugiarto, Anton Wachidin Widjaja, dan Hendrawan Supratikno. (2003). *Invasi Pasar dengan Iklan yang Efektif*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Dutka, Alan, 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.

Engel, James F., et.al. 1994. *Consumer Behavior*. Ditejemahkan oleh F.X. Budiyo. *Perilaku Konsumen*. Edisi keenam. Cetakan pertama. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.

Fandy Tjiptono, 1997. *Total Quality Service*, Gramedia, Yogyakarta

Fandy Tjiptono, 2002, Strategi Pemasaran, Andy Offset, Yogyakarta

Fornell (1992), "A National Customer Satisfaction Barometer,"The Swedish Experience, Journal Marketing

Gagliano, et.al. 1994. "Customer Expectations and Perceptions of Service Quality in Retail Apparel Speciality Stores". *Journal of Service Marketing*. Vol. 8, NO.1.

Garvin, David, "Managing Quality", di dalam Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Alutu Terpadu (Fotal Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Gasperz, V, (1997), Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gefen, David (2002), "Customer Loyalty in E-Commerce,"Journal of the Association for Information Systems, Volume 3

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

Goetsch, David L. dan Stanley B. Davis. 2002. *Total Quality Management*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. *Total Kualitas Mana:iemen*. Jakarta: Prehallindo.-

Griffin, Jill (2003). *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga

Irawan D., Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. Jakarta: Elexmedia Komputindo.

James (2006). *Managing Quality Customer Service*. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma

John C Mowen dan Michael Minor, 1994, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta

Julianto. heppy. 2000. "Mcnngukur Kepuasan Pelanggan". *Afanajemen*. Jakarta: No. 138. Februari.

Juran. Joseph M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. Third edition. New York: McGraw-Hill.

Juran. Joseph M. 1995. *Juran on Quality By Design*. DiteIjemahkan oleh Bambang hartono \perancang Mutu. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

Keni. 2000. "Pentingnya Pengukuran Kepuasan Pelanggan Bagi Perusahaan", *Jurnal Manajemen*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara, Tahun IV/02, Juni.

Kotler, Philip, (1997), *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.

Kotler Philip, 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall Int, Inc., Millenium Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.

Kotler, Philip. Gary Amstrong. (2001). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan: Jilid Satu. Jakarta : PT Indeks.

Kotler, Philip (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Indeks kelompok Gramedia

Maharsi, Petrus. 1994. "Strategi Kualitas Produk menurut Konsep Pemasaran Strategis", *Teknis*, Semarang: Majalah Politeknik Universitas Diponegoro, Vol. 9, No. 16.

Novandri, made.sn (2010), "pengaruh kualitas produk, harga dan iklan terhadap keputusan pembelian: management analysis." *Journal of diponegoro university*, C2A604072

Nugroho J Setiadi, 2003, *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Bisnis Pemasaran*, Prenada Media, Jakarta

Nurlela, handayani (2004),” *Kualitas Produk. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.*” *Jurnal manajemen. vol II no 2*

Sugiyono,2011. “*Statistika untuk Penelitian*”.Alfabeta. Bandung.

