

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2004), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Al-Rasyid, Harun. (1994), *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Bandung: Program Studi Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Sosiologi Antropologi Program Pasca Sarjana UNPAD
- Anderson, Vince, (2000), *Strategic Marketing Management*, USA, New York: Houghton Mifflin Company.
- Arikunto, Suharsimi. (2004), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Assael, Henry, (1987), *3rd Edition Costumer Behavior and Marketing Action*, Boston: Kent Publishing Company.
- Basu Swastha Dharmmesta dan T. Hani Handoko, (2000), *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Engel, James F., et al., (1994), *Perilaku Konsumen (Jilid 1 & 2)*, Jakarta, Binarupa Aksara.
- Fombrun, J. Charles,(1996), *Reputation (Realizing Value From the Corporate Image)*. Harvard Business School: USA.
- Hair, Joseph F., (2000), *Marketing Research*. USA, New jersey: Prentice Hall, Pearson Education Inc.
- Harrison, Shirley, (1995). *Marketers Guide To Public Relations*. New York: John Willwy And Sons, Inc.
- Hurriyati, Ratih. (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Jenu Wijaya Tandjung, (2004), *Marketing Management (Pendekatan pada Nilai-nilai Pelanggan)*, Bandung, Bayumedia.
- Jefkins, Frank. (2004), *Public Realtion Technique*, Oxford, Heineman: Profesional Publishing.
- Kasali, Renald. (2000), *Manajemen Public Relation Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafitti.
- Kotler Phillip, (2005), *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Benjamin Molan, Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia.

- _____ & Kevin L. Keller, (2006), *Marketing Management, 12th Edition*, Pearson International Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- _____ & Garry Armstrong, (2006), *Principles of Marketing*, New Jersey, Pearson International Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Rambat Lupiyoadi, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba 4.
- Ruslan, Rosady. (2000). *Kampanye Public Relations*, PT Grafindo Persada: Jakarta
- Singaribun, Masri dan Sofyan Efendi. (1995). *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie Lazer Kanuk, (2004), *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Prentice Hall International Inc.
- Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2006), *Metode Penelitian Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Sutisna, (2002), *Perilaku Konsumen*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sutojo, Siswanto. (2004), *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta: Damar mulia pustaka.
- Tjiptono, Fandy. (2005), *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Umar, Husein. (2001), *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yazid, (2005), *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus FE UII.
- Zeithaml, Valerie A. & Mary jo Bitner, (2006), *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Prentice Hall International, Inc. New Jersey: Prentice Hall.

JURNAL, MAJALAH, DAN SUMBER LAIN

Handi Irawan. (2001, 21 November). *Managing Director Marketing & Research Consultant Frontier*. Republika, halaman 15

Hehy Hendrayati, (2004), *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen untuk Berlangganan Harian Umum Pikiran Rakyat di Kota Bandung*, Jurnal Strategic Volume 4 Nomor 8 Agustus 2004.

Kurtz, David L. , Kenneth E. Clow, (1998), *Service Marketing*, Jonh wiley & Sons, Inc.

Sofyani, Santi (2007), *Pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Corporate image PT Bank Negara Indonesia, Tbk*. Skripsi sarjana pendidikan FPIPS UPI, UPI Bandung:tidak diterbitkan.

Vanessa Gaffar, (2004), *Service Quality pada Universitas Pendidikan Indonesia*, Jurnal Strategic Volume 4 Nomor 8 Agustus 2004.

Yogi S, (2005), *Standar Pelayanan Publik*, Jakarta

Ziv Baida, Jaap Gordijn, Hans Akkermans, (2003), *Service Ontology*, VUA, Netherland

BPS Jawa Barat 2005/2006

Majalah SWA No. 18/XXIII/23 Agustus-2 September 2007.

www.kompas.co.id/ver1/Dikbud/0611/24/200503.htm.

www.kopertis4.or.id

www.pikiran-rakyat.com

www.widyatama.ac.id

