

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta
- Al-Rasyid, H. (1994). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung. Universitas Padjadjaran.
- Aprillian, Didiet. (2007), *Analisis Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah: (Studi Pada Peserta Komersial Asuransi Kesehatan di PT. Persero)*, Malang, Universitas GUNADARMA.
- Arikunto, Suharsimi. (2006), *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. Dr. MBA. (2003), *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*, Jakarta, Fakultas Ekonomi-Universitas Indonesia.
- Jaspar, Parida (2006), -
- Kartajaya, Hermawan. (2006), *Hermawan Kartajaya On Service*, Bandung, PT. Mizan Pustaka.
- Kasmir, SE MM (2005), *Etika Customer Service*.
- Kasmir, SE MM (2006), -
- Kotler & Armstrong, (2007). *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi 9 Jilid 1&2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen pemasaran Edisi 11 Jilid 2*. Jakarta. Indeks.
- Kotler, Philip and Armstrong. Gary. (2006), *Principles Of Marketing*, PrenticeHall Inc.
- Kotler & Keller, (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1&2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christoper. dan Lauren Wright. (2005), *Principles of Service Marketing and Management*. Second Edition.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hambali. A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat
- Rangkuti, Fredy. (2006). *The power of brand*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama

Sastradipoera, Komaruddin. (2005), -

Sugiyono (2006), *Statistik untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.

Sugiyono (2008), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005), *Service Quality and Satisfaction*. Edisi I, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono, Fandy. (2006), *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta, ANDI.

Turban, Efraim (2002), *Electronic Commerce: A Managerial Perspective*, Prentice Hall.

Umar, H. (2002), *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Umum.

Yazid, (2005), *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasinya*, Edisi ke-2, Yogyakarta. EKONISIA.

Zahra, Athia. (2007), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia.

Majalah Marketing Edisi Khusus/1/2008

Usahawan No. 05 Mei 2003

SWA 19/XXIII/3-15 Sept 2008

Suplemen SWA 22/XXIII/8-24 Okt 2008

[www.infobanknews.com](http://www.infobanknews.com)

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

[www.majalahmarketing.co.id](http://www.majalahmarketing.co.id)

[www.idpower.co.in](http://www.idpower.co.in)

[reptuz@gmail.com](mailto:reptuz@gmail.com)