

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2003). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Cravens, David W., (2003), *Strategic Marketing*, Seventh Edition, Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Harun Al-Rasyid, (1994), *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Bandung: Program Studi Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Sosiologi Antropologi Program Pasca Sarjana UNPAD.
- Husein Umar, (2001), *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasali, Rhenald. (1998). *Membidik Pasar Indonesia, Segmenting, Targeting, dan Positioning*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kertajaya, Hermawan. (2002). *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 1*. Jakarta : PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Leon. G. Schiffmann dan Leslie Lazar Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen Edisi ke tujuh*. Jakarta : PT. Indeks Group Gramedia

- Moch. Ali, (1985), *Penelitian Pendidikan, Prosedur, dan Strategi*, Bandung: Angkasa
- Payne, Andrian. (2002). *The Essence of Service Marketing*. . Jakarta
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3S
- Sudjana. (1997). *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sutisna, (2002), *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: Rosda Karya.
- Tjiptono, Fandi. (1997), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.
- .(2004), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*. Jakarta : PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- (1997). *Keunggulan bersaing : Menciptakan Dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- \_\_\_\_\_, (2002), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.
- ,. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.