

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____ dan Gregorius Chandra. (2005). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Griffin, Jill, (2005), *Cutomer Loyalty How To Earn It How to Keep It*, Kentucky: McGraw Hill International
- Gujarati, Domedar N (2003). *Basic Econometric Fourth Edition*, Singapura, McGraw Hill.
- Hasan, Iqbal, (2002) *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Hair, Joseph. F., et al., (2005), *Multivariate Data Analysis; Fisfth Edition USA*: Prentice-Hall International, Inc.
- Hill, Nigel, (1996), *Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*, England Gower Publishing.
- Husein Umar, (2002), *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- James G. Barnes, (2003), *Secrets of Customer Relationship Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kerlinger, Fred N. (2004) *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. (2006). *Marketing Management*. Pearson International Edition. New Jersey. Pearson Prentice Hall
- _____ (2005). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Indeks.
- _____ And Garry Amstrong, (2006), *Dasar-Dasar Pemasaran*, Alih bahasa: Wihelmus W. Bakowatun, Jakarta:Prehallindo.
- _____ and Gary Amstrong, (2001), *Principle of Marketing*, Prentice Hall, 11th Edition, New York.
- _____ (2000), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT. Indeks.

Kusnendi, (2005), *Analisis Jalur Konsep dan Aplikasi dengan Program SPSS & Lisrel 8*, Jawa Barat: Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI.

Malhotra, Naresh K., (2005), *Riset Pemasaran*, Jakarta, PT Indeks Kelompok Gramedia.

Nachrowi dan Usman, (2006), *Ekonomitra*, Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.

Ratih Hurriyati, (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta: Bandung

Riduwan, (2003), *Dasar-Dasar Statistika*, Bandung: Alfabeta.

_____ dan Schiffman, Akdon., (2006), *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta.

Saifuddin Azwar, (1997), *Validitas dan Reliabilitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

_____ (2006), *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

_____ (2007), *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sekaran, Uma., (2003), *Research methode for Business, A Skill Building Approach; Fourth Edition*, USA John Wiley and Sons Inc.

Singgih Santoso, (2005), *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 12*, Jakarta: Elex Media Komputindo.

Solyan Assaury, (1998), *Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sugiyono (2005), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

_____ (2004), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, CV Alfabeta.

Suharsimi Arikunto, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* (ed revisi 5), Jakarta, PT. Rineka Cipta.

Sutisna, (2003), *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Triton P.B, (2006), *SPSS 13.0 Terapan*, Yogyakarta: Andi.

Wahid Sulaiman, (2004), *Analisis Regresi Menggunakan SPSS; Contoh Kasus dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Andi.



Majalah dan Internet

Majalah SWA 01/XXII/12-25 Januari 2006

Majalah SWA 01/XXIII/4-17 Januari 2007

Majalah SWA 23 Maret 2006

Majalah SWA No.01/XXII/ 2006

Majalah SWA 15/XXII/27 Juli-9 Agustus 2006

Majalah SWA 20/XXII/2006 dan Majalah SWA 19/XXII/2005

Majalah SWA 06/XXII/23 Maret-5 April 2006

www.wartaekonomi.com (6/XVII/21 Maret 2005)- diakses tanggal 8 Juli 2007

www.kompas.com (diakses pada tanggal 8 Juli 2007)

www.pintunet.com (diakses pada tanggal 8 Juli 2007)



LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data/Koding
- Lampiran 3 : Output SPSS 15.0 Reliabilitas dan Validitas
- Lampiran 4 : Perhitungan Manual Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Output SPSS 15.0 Regresi Ganda
- Lampiran 6 : Perhitungan Manual Regresi Ganda
- Lampiran 7 : Output Maple 10.0 Matrix Koefisien Regresi
- Lampiran 8 : Tabel Distribusi t
- Lampiran 9 : Tabel Distribusi F
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 11 : Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing
- Lampiran 12 : Riwayat Hidup

