

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran: Plus 36 Topik Riset Pemasaran Siap Terap*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kartajaya, Hermawan, dkk. 2003. *Marketing in Venus*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi Millenium. Jakarta: PT Prenhallindo.
- , 2002. *Manajemen Pemasaran 2*. Edisi Millenium. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Malhotra, Naresh K. 1999. *Marketing Research: An Applied Orientation*. Third edition. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- , 2003. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. 2004. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Umar (2002). *Research Methods for Business*. 4<sup>th</sup> Edition, John Wiley & Sons, New Jersey:
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing, Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, Valarie A. and Marry Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*. Singapore: McGraw-Hill BoOk Co.