DAFTAR PUSTAKA

Assegaff, Muhammad. 2009. " Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 10 No 2.

Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran.*Jakarta: Rajawali Pers.

Bilson.Simamora.2008. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan.Profitabel*.Edisi pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

_____. 2008. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Edy, Bambang, S. 2009. "Identivikasi Variabel-Variabel Relevan Yang Berpengaruh Terhadap Penjualan Minyak Pelumas Merk Mesran Pada Unit PPDN IV Jateng Dan DIY".***Tesis S2***. Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program* SPSS. Badan Penerbit UNDIP.

Gupta, Sunil. 2008. "Impact Of Sales Promotion On When, And How Much To Buy". ***Journal Of Marketing Research***. Vol 25 iss 4 Nov 1988.

Istianto, J, H. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penjualan Rumah Makan Ketty Resto". *Jurnal Ekonomi,* Vol 1 No 3.

Kotler, Phillip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian,* Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba 4.

_____. 2008. *Marketing Management*. 10^{th}*Edition*.Prentice Hall.Inc.

Kotler.P dan G. Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta. Jilid 1 Edisi Kedelapan.Alih Bahasa oleh Damos Sihombing. Penerbit Erlangga.

Kotler.P dan G. Amstrong. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Bambang Sarwiji. Edisi Sembilan Jilid 1. Penerbit PT. Indeks. Jakarta.

Kotler.P dan G. Armstrong. 2008. *Dasar-Dasar Pemasaran.*Edisi Kesembilan. Jilid 2. Jakarta: Indeks.

Lambert, M, Douglas. And Robert, L, Cook. (2009). "Contemporary Issues In Marketing Chanells". The University Of Oklahoma.

Nugroho, Bhuono Agung, 2005. *Strategi Jitu : Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS.*Andi Offset, Yogyakarta.

Rangkuti, Freddy.2006. *Measuring Customer satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Stanton, William. 2007. *Fundamental of Marketing***.** Tokyo**:** Mc. Graw-Hill Book.

Sugiyono, 2010.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, M, A. 2009. "Perilaku Konsumen Dalam Era Krisis" **Usahawan**.No, 01. Tahun XXVII, Januari.

Swastha, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

_____. 2005. *Manajemen Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Swastha, Basu, dan Handoko, Hani, 2007. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi tiga, Yogyakarta: Liberty.

Swastha.B dan Irawan.2006. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Swastha.B dan Irawan.2006. *Manajemen Pemasaran(Analisa Perilaku. Konsumen)*. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.

Swastha.B dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan Ketigabelas. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy.2006. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

_____. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

_____. 2007. *Strategi Pemasaran.* Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.