

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran jasa*, Alfabet, Bandung, 2005
- American Marketing Association, *Dictionary of Marketing Terms*, Chicago.
- Basu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta 1990
- Basu Swastha, *Azas-Azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta, 2002
- Budiono MA, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Realitas Publisher, 2006
- Mirian Sofyian Arif MEC, *Organisasi dan Manajemen*, Karunika, Jakarta, Universitas Terbuka, 1986
- Ahmad Ak Muda, *Kamus lengkap Bahasa Indonesia*, Karya Agung Surabaya, 2005
- Duane E. Knapp, *The brand Mindset*, edisi terjemahan, Andi Jakarta, 2001
- Erna Ferrinadewi, Didit Darmawan, *Perilaku Konsumen Analisis Model Keputusan*, Andi Offset, Yogyakarta, 2004
- E.Jerome McCarthy, William D. Perreault, Jr, Pascale G. Quester, *Basic Marketing*, Mc GrawHill, 2000
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta, 1997
- Fenny, *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Pengambilan Keputusan Oleh Customer pada PT Garuda Indonesia Tbk & Lion air*, Universitas Pajajaran 2005
- Indrawijaya, *Perilaku Organisasi*, 1999
- J. David Hunger, Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis*, Andi Yogyakarta, 2001
- Jill Griffin, *Customer Loyalty*, edisi revisi dan terbaru, Erlangga, 2003
- Jack Trout, *Big Brands Trouble: lesson Learned the hard way*, Jhon Whiley & Son Inc, 2001

- James Heskett, W.Earl Sasser, Jr and Leonard A Schlesinger, *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Values*, The Free Press, New York 1997
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Analisis, implementasi, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 1, Edisi kedelapan, diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan SE MBA, Salemba Empat, Jakarta, 1995
- Kotler, Phillip, *Marketing Management, Analysis, Planning, Impelentation, and Control*, edisi keenam, jilid 1, Erlangga, 1994
- Kotler, Philip *Marketing Management*, Edisi kesebelas, Prentice Hall, 2003
- Kotler, Philip *Manajemen Pemasaran*, Edisi kesebelas, jilid 2, Indeks 2005
- Kotler Philip dan Gary Amstrong, *Dasar-dasar Pemasaran* edisi kesembilan, jilid 2, Prantice Hall, 2004
- Kincaid, Judith W., *Customer Relationship Management*, Prentice Hall, USA, 2003
- Little, Edward dan Marandi, Ebi, *Relationship Marketing Management*, Thomson, 2003
- Nirwana, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, Dioma, Malang, 2004
- Stevenson WJ, *Operations Management*, edisi ketujuh, Mc Graw Hill, 2002
- Sutojo, Siswanto & Kleinsteubeur, Fritz., *Strategi Pemasaran*, Damar Mulia Pustaka, Jakarta, 2002
- Schiffman and Kanuk, *Customer Behavior*, edisi kedelapan, Pearson Education USA, 2004
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS (Statistik Parametrik)*, Elex Media Komputindo Jakarta, 2000
- Tony Proctor, *Marketing Management: Integrating Theory and Practice*, London, International Thomson Business Press, 1996
- Valarie A. Zeithalm, Mary Jo. Bitner, *Service Marketing*, the McGraw Hill Companies, Inc. New York, 1996
- William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran*, edisi ketujuh, jilid 1, Erlangga, Jakarta 1993
- Yazid, *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*, Ekonesia, 2005