

DAFTAR PUSTAKA

- Arnould, Price. 2004. Consumers. International Ed. McGraw Hill.
- Chase, Richard B. 2004. Operations Management: For Competitive Advantage. 10 ed. Mc Graw Hill.
- Ghozali, Imam. 2007. Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS. Cetakan IV. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fill, Chris and Karen E. Fill. 2005. Business to Business Marketing. Relationships, Systems and Communications. Pearson Education.
- Hutt. 2004. Business Marketing Management. A Strategic View of Industrial and Organizational Markets. 8th ed. Thomson Publication
- Juharno. 2003. Perbandingan Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk PT. Trimatra Graha dengan Kompetitornya. Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2006. Marketing Management. 11 ed. Prentice Hall.
- Kotler, Phillip & Swee Hoon Ang & Siew Meng Liong. 2003. Marketing Management, An Asian Perspective. Prentice Hall.
- Nugroho. Bhuono Agung. 2005. Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2005. Marketing Analysis Made Easy. Penerbit Gramedia. Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2007. Menguasai Statistik di Era Informasi. Penerbit Gramedia. Jakarta.
- Sarmauli, Udur. 2003. Analisis Penilaian Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Mie Instan Sedaap dibandingkan Pesaing Utamanya. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. Research Methods for Business Buku2. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Setiawan, Edhie. 2007. Pengaruh Mutu Produk dan Distribusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk *Foam* PT IFI Sentra. Jakarta.
- Siswanto Sutojo & Fritz Kleinsteubeur. 2002. Strategi Pemasaran. Penerbit Damar Mulia Pustaka, Jakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2001. Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra & Dadi Adriana. 2008. Pemasaran Strategik. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Wahyuningsih, Ayu. 2005. Customer Satisfaction and Behavioral Intention. Usahawan 06. Jakarta.
- Wijaya, Lily. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Studi Kasus Bagian Medical Check Up RS Pantai Indah Kapuk. Jakarta.
- Zeithaml, Valerie & Joe Bitner. 2003. Services Marketing. McGraw Hill.
- Anonymous*. Pikiran Rakyat. 22 Februari 2006
- Anonymous*. Warta Ekonomi . 16 Mei 2007.
- Anonymous*. Tempo Interaktif .8 Januari 2006