

DAFTAR PUSTAKA

- Arnould, Eric. 2004, *Consumer, second edition*, Mc Graw Hill.
- Basu Dharmmesta dan Hani Handoko. Mei 2000, Edisi Pertama, Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen, BPFE, Yogyakarta
- Bilson Simamora. 2002, Panduan Riset Perilaku Konsumen, Gramedia, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2001, Strategi Pemasaran, Edisi II, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kotler, Philip; Swee Hoong Ang; Siew; Meng Leong; Chin Tion Ton. 2000, Manajemen Pemasaran, Pemasaran Prespektif Asia, Buku 1, Buku 2, Buku 2, Terjemahan Hendro Prasetyo, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. Marketing Management, 2000, The millenium edition, New Jersey, Prentice Hall Inc.
- _____, 2002, Manajemen Pemasaran Jilid 1, Diterjemahkan oleh Teguh Hendra et .al, New Jersey, Prentice Hall Inc, Jakarta.
- _____, 2002, Manajemen Pemasaran Jilid 2, Diterjemahkan oleh Teguh Hendra et.al, New Jersey, Prentice Hall Inc, Jakarta.
- Lovelock, Christoper H, 2002, *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Fourth Edition, Prentice Hall Internatinal Inc.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. 1988, Metode Penelitian Survei, LP3ES, Jakarta.
- Mohd Nasir. 1999, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Nirwana SK, Sitepu. 1994, Analisis Jalur (Path Analysis), Universitas Padjajaran.
- Payne, Adrian. 2000, *The essence of sevice marketing*, Prentice Hall International Inc, diterjemahkan oleh Fandy Tjiptona, Andi Yogyakarta, Yogyakarta
- Render, Barry dan Jay Heyzer. 2001, Prinsip-prinsip Manajemen Operasi, diterjemahkan oleh Kresnohadi Ariyoto, Salemba Empat, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi. 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.
- Shchiffman ,Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2000, *Consumer Behavior*, sevent edition, Prentice Hall Internatinal, Inc.
- Wojowasito, S, dan Tito Wasito. 1986, Kamus Lengkap, Hasta Bandung, Bandung.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner. 2000, *Services Marketing*, 2nd edition, Mc Graw Hill, International Edition, USA.