DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma. 2004. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung : Alfabeta

Gaspersz, Vincet. 2004. *Production Planning And Inventory Control* . PT Gramedia Pustaka Umum , Jakarta.

Hurley, R.F., and Hult, T.M., (1998). Innovation, Market Orientation and Organizational Learning: An Intergration and Empirical Examination. Journal of Marketing, 62 (3): 42-45.

Kotler, P. & Keller, K.L 2007. Manajemn Pemasaran, Ed12. Jilid 2. Jakarta: Penerbit PT Indeks.

Kottler, Philip dan Gary Armstrong. 2006. **Dasar-dasar Pemasaran**. Dialihbahasakan oleh Drs. Alexander Sindoro. Jilid 1. Edisi sembilan. Penerbit PT. INDEKS kelompok Gramedia. Jakarta.

Lukas, Bryan A., and O.C Ferrel. (2000) **The Effect of Market Orientation on Product Innovation**. Journal of The Academy Marketing Science. No. 2 Vol 28 p 239-247.

Nasuition, M.N., 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Edisi Kedua. Ghalia Indonesia, Bogor.

Philip Kotler, Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008

Tjiptono, Fandy; Chandra, Gregorius (1998), Service, Quality, Satisfaction, Penerbit Andi Yogyakarta

Putu Sukarmen, Andi Sularso, Deasy Wulandari. Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variable Intervening Pada Produk Gula Pasir Sebelas (Gupalas) Pabrik Gula Semboro PTP Nusantara XI (PERSERO). JEAM Vol XII No. 1/2013.

Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.

Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.

Lukas, Bryan A., and O.C Ferrel. (2000) **The Effect of Market Orientation on Product Innovation**. Journal of The Academy Marketing Science. No. 2 Vol 28 p 239-247.

Kotler, Philip. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta : Erlangga

Alma, Buchari.2008. *Guru Profesional Menguasai Metode dan Terampil Mengajar*.Bandung : Alfabeta

Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen pemasaran, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.

Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. *Cetakan Ketiga*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Irawan Handi,10 Prinsip Kepuasan Pelanggan,Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006

Kotler and Keller, 2006, Marketing, Prentice-Hall Inc, USA.

Kanaidi. 2010. *Pengaruh Customer Value Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos Di Wilayah Pos Bandung Raya*. Competitive Majalah Ilmiah, Politeknik Pos Indonesia, Vol 6 No.2 Desember 2010, ISSN 0216-2539, hal 25-40.

Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.

Solomon, M. R. (2007). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. New Jersey, Upper Saddle River: Pearson Educatio n, Inc.

Morgan, R.M., & Hunt. S.D., (1994), The Commitment-Trust of The Relationship Marketing, Journal of Marketing, July, Vol. 58, No.3, pp.20-38.

Sumarwan, Ujang. 2002. Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat

Basu Swastha, 2008, Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen, Liberty, Yogyakarta.

Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis,* Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.