

Daftar Pustaka

- American Marketing Association. 2004.
- Angipora, marius. 2002. *Dasar dasar pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Basu Swastha DH, 1999. *Saluran Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- David L. Loudon, Albert J. Della Bitta. 1988. *Consumer Behavior*.
- Duncan, Tom. 2005. *Principles of Advertising & IMC, Second Edition*. Mc Grow-Hill, Inc. Bab5.
- Endar, Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, J.F. 1990. *Consumer Behavior, 6th Ed*. Chicago. The Drydesn Press.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell., dan Paul W. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell., dan Paul W. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Ferdinand, Augusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariant dengan Program SPSS, Edisi 3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariant dengan Program SPSS, Cetakan Keempat*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair JF., Anderson RE., Tatham RL., & Black WC. 1995. *Multivariate Data Analyzis, Fourth ed*. New Jersey : Prentice Hall.
- Hanna, Alessim dan Richard Wonzniak. 2001. *Consumer Behavior and Applied Approach*. Upper Saddle River : Prentice-Hall, Inc.
- Hawkins, Del I., Roger J., Best dan Kanneth A., Loney. 1992. *Consumer Behavior*. USA : Irwin Mc Graw-Hill.
- <http://pastipas.pertamina.com/mengenal.asp>
- Indriantoro, Nur dan Supomo Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE, Yogyakarta.
- Jay Heizer and Render Barry. 2008. *Operation Management Ninth Edition*. Prentice Hall Inc.
- Kotler. 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller, Kevin Lune. 2007. *Marketing Management*, Edisi 12, Jilid 1. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi kesebelas, Jilid 2. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1*. Edisi Kesembilan. Jakarta : PT. Indeks.

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Buku 1, Edisi Pertama*. Salemba Empat, Jakarta.
- Parasuraman, A., V.A Zethhaml and L.L. Barry. 1990. *Delivery Quality Service*. New York, The Free Press.
- Parasuraman, A., V.A Zethhaml and L.L. Barry. 1985. "A Conseptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research". *Jurnal of Marketing*, Vol 49, 41-50.
- Parasuraman, A., V.A. Zethhaml and L.L Barry. 1988. "SERVQUAL : A Multiple Item Sale for Measuring Customer Perspection of Service Quality". *Quality Jurnal of Retailing*. Vol.64, 12-40.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2005. *Consumen Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Simamora, Bilson. 2000. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Andy. Yogyakarta.
- Tjiptono , Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Bayu Media Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorice Chanclo. 2006. *Service Quality and Satisfaction, Edisi Pertama*. Andy Offset, Yogyakarta.
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian* . Semarang : BP UNDIP.