

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, dan Day. 1998, **Metode Statiska Untuk Menarik Kesimpulan**, Edisi lima, Gramedia, Jakarta.
- Armstrong, Gery dan Philip Kotler. 2001. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga
- Band, William A, 1991, **Creating Value for Costumer: Designing and Implementation a Total Corporate Strategy**, John Walley and Sons Inc, Canada.
- Bilson, Simamora. 2001. **Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel**, Edisi Pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Danny T Widyaratna dan F. Chandra. 2001. **Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris**, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 3, No. 2.(September), Hal. 85-95
- Dutka, Alan, 1994. **AMA Hand Book for Customer Satisfaction**. NTC Business Book, Lincolnwood, Illionis
- Engel James et al, 1994. **Perilaku Konsumen jilid 2**, Binarupa Aksara, Jakarta
- Engel, J.F., R. Blackwell, dan C. Minnard. 1995. **Consumer Behaviour**. Eighth edition. The Dryden Press. Forth Worth.
- Ferdinand, Augusty. 2006. **Metode Penelitian Manajemen**. Semarang: BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2009. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: BP UNDIP
- Hawkins, Del I, Roger J. Best and Kenneth A. Coney. **Consumer Behaviour Building Marketing Strategy International Edition**. 8th edition. Irwin Mcgrow Hill. New York:2011

- Kartajaya H.,2002 **“Hermawan Kertajaya on Marketing”**, PT Gramedia Pustaka Utama,Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 1996, **Principle Of Marketing**, Seventh Edition, International edition, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 1997. **Prinsip-prinsip pemasaran Jilid I**. Erlangga. Jakarta
- , 2004. **Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1**. Edisi 9. Jakarta:Indeks
- , 2008. **Principles of Marketing Thirteenth Edition**. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 1997. **Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian** (Edisi kedelapan, terjemahan Arcella Ariwati Hermawan), Jakarta: Salemba Empat
- , 2000. **Manajemen Pemasran**. Edisi kedua belas. PT Macam Jaya Cemerlang
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Salemba Empat, Jakarta.
- Marzuki, 2005, **Metodologi Riset**, Yogyakarta: Ekonisia.
- Mowen, John C. 1995. **Consumer Behavior**. Prentice Hall. Inc. Englewood Cliffs. New Jersey. International Edition
- Mowen, John C, Michael Minor, Dwi Karttini Yahya. 2002. **Perilaku konsumen Jilid 2 Edisi Kelima**. Jakarta: Erlangga
- Musanto, Trisno. 2004. **Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan**, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 6, No. 2 (September), h. 123-136

Payne, Adrian, 2000, **Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)**,
Terjemahan Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 1995. Pengantar
Bisnis (Dasar-dasar ekonomi perusahaan) edisi keempat.
Yogyakarta: Liberty

Foedjiawati, Samuel Hatane. 2005. **Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap
Kesetiaan Merek**. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.7,
No. 1 (Maret), h.74-82

Sugiyono.2001.**Metode Penelitian Bisnis Bandung**: Alfabeta.

Tjiptono, F. 1996. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta: Andi

----- . 1997. **Strategi Pemasaran**, Edisi Kedua, Penerbit Andi-Offset,
Yogyakarta

Tjiptono, F. 1999, **Strategi Pemasaran**, Yogyakarta: Andi

----- . 2001. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta : Andi

----- . 2002. **Strategi Pemasaran Edisi 2**. Yogyakarta:Andi

Umar, Husein, 2002, **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**, PT Gramedia
Pustaka Utama, Jakarta.

Yuliarmi, Ni Nyoman dan P. Riyasa.2007. **Analisis Faktor-Faktor yang
Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan
PDAM Kota Denpasar**, Buletin Studi Ekonomi, Vol. 12, No. 1