

DAFTAR PUSTAKA

- A.Shimp Terence. 2003. *Periklanan Promosi*, Jakarta: Erlangga
- Azwar, Saifuddin. 1997. *Reliabilitas dan Validitas* (Edisi Ketiga), Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Bilson Simamora, 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Surabaya: Pustaka Utama
- Charles W. Lamb, dan Joseph F. Hair, dan Carl Mc Daniel. 2001. *Pemasaran*. Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat
- Daud, Denny. 2013. *Promosi dan Kualitas Layanan pengaruhnya terhadap Keputusan Konsumen menggunakan jasa pembiayaan PT. Bess Finance*. Manado
- Farida & Dini. 2009. *Studi mengenai efektifitas iklan terhadap citra merek maskapai Garuda Indonesia*. Semarang
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kansil & Sepang. 2014. *Kualitas Layanan pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan internet di warnet kelurahan kairagi*.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller .2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I ed.12*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* edisi millenium 2. Jakarta: prehanllindo
- Lai, Kee-Hung dan Cheng, T.C.E. 2004. "A Study of the Freight Forwarding Industry in Hong Kong" *International Journal of Logistics: Research and Applications* Vol. 7, No. 2, June.
- Lieb, R. Dan Miller, J. 2002. "The Use of Third-Party Logistics Services by Large US Manufacturers, The 2000 Survey" *International Journal of Logistics, Research and Applications*, 5, (1), pp.1-12.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Perilaku Konsumen.*, Jakarta: Salemba Empat
- Murphy, Paul.R. dan Daley, James. M. 2000. "An Empirical Study of Internet Issues among International Freight Forwarders" *Transportation Journal*, Summer edition, University Heights, Ohio.
- Murphy, Paul.R. dan Daley, James. M. 2001. "Profiling International Freight Forwarders : An Update" *International Journal of Physycal Distribution and Logistics Management*, 31, (3), pp 152-168.
- Nanang Tasunar, 2006, *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*, *Jurnal Sains*
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Remiasa & Lukman. 2007. *Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Coffee Shop Asing dan Coffee Shop Lokal*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3, No.2. Surabaya: Universitas Petra
- Sitinjak, Tony, Tumpal.J.R.S. 2005. *Pengaruh Citra Merek dan Sikap Merek terhadap Ekuitas Merek*. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*. Vol. 12 No. 2, pp. 166-180.
- Sutisna dan Prawita. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Penerbit.: PT. Remaja Rosdakarya
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2005. *Consumer Behaviour 7 th. Edition. (Perilaku Konsumen)*. Jakarta: PT. Indeks
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama, 2004, *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua, Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, h. 69-87
- Swasta, Basu & Irawan, 2002, *Management Pemasaran Modern*. Yogyakarta: liberty
- Setiono, Wahyu dkk. 2012. *Responsibilities and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank*. *Journal International Conference and Education Inovation*. IPEDR Vol.37

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi pertama. Bandung: CV.Alfabeta
- Swastha, Basu dan Irawan. 2003. "*Manajemen Pemasaran Modern*". (Edisi kedua). cetakan ke sebelas, Yogyakarta: Liberty Offset
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Swastha, Basu dan Ibnu Sukotjo. 2002. *Pengantar Bisnis Modern*, edisi Ketiga, Yogyakarta: Liberty
- Swastha, Basu. 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*, Jakarta: Liberty
- Vranesevic, Tihomir. 2003. "The efect of the brand on perceived quality of fod products", *British Fod Journal*, Vol.105, No.1, p.81-825
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2000. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, F., 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi-Offset
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregodius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wijaya, Mohammad H.P. 2013. *Promosi, citra merek, dan saluran distribusi pengaruhnya terhadap keputusan pembelian jasa terminix*. Manado.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.