

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Garry & Philip Kotler. 2009. *Marketing An Introduction (EightEdition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Basu Swastha Dharmmesta, T. Hani Handoko, 2010, *Manajemen Pemasaran “ Analisa perilaku konsumen“*, Edisi pertama cetakan ketiga, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- David Garvin. 2010. *Managing Quality*. The Newyork Press.
- Gaspersz, V. 2010. *Ekonomi Manajerial, Pembuatan Keputusan Bisnis*.Cetakan ke-5. Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gitosudarmo & Sudita. 2009. *Perilaku Keorganisasian*, Edisi Pertama. Erlangga, Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2010. *Marketing Management*, Millennium Edition. Engelwood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Lamb Charles W. 2011. *Pemasaran*. Buku I. Edisi I. Salemba Empat. Jakarta.
- Mullins, John W., Orville C. Walker Jr., Jean Claude Larreche, and Harper W. Boyd. 2010. *Marketing Management : a Strategic Decision Making approach, Fift Edition*. Newyork : The mc graw – Hill companies
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rismiati, E Catur. 2010. *Pemasaran Barang dan Jasa*. : Kanisius. Yogyakarta
- Soeryanto, Eddy Soegita. 2009. *Enterpreneurship*, Edisi Pertama. PT. Elek Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. 2010. Edisi 2. Andi. .Yogyakarta.