

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Bayumedia. Malang.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management*. VC Publication. Jakarta.
- Hermana Dody. 2006. *Pengaruh diferensiasi produk terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen Rokok Djarum Super di Kabupaten Garut*. Manajerial Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi, Vol. 5, No. 9, Juli : 1412-6613
- Hermawan Kartajaya. 2010. *Brand Operation The Official MIM Academy course book*. Esesnsi Erlangga Group. Jakarta.
- Japariato, Edwin. Poppy Laksmono, dan Nur Ainy Komariah. Jurnal: *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya*. Diakses 28 Agustus 2014. www.edjapariato@petra.ac.id;
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. PT. Indeks . Jakarta.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.
- Lesmana Radji, Djoko. 2009. *Penerapan Strategi Diferensiasi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. E. Jurnal Universitas Negeri Gorontalo, VOL. 06, NO. 04, THN. 2009. <http://ejurnal.ung.ac.id/>.
- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS: Statistical Product and Service Solution untuk Analisis Data & Uji Statistik*. Mediakom. Yogyakarta.
- Santoso, Singgih. 2007. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Alex Media. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa, Edisi I*. CV. Bayu Media Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi III*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa, Edisi I*. CV. Bayu Media Publishing. Malang.
- Umar, Husein. 2006. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Riset Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Utami, Cristina Widya. 2006. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Vanessa Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

DAFTAR KUTIPAN

- [1] Philip Kotler and Garry Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1.* (Jakarta, Erlangga, 2008), hal 5.
- [2] Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran, Edisi III. CV.* (Yogyakarta, Andi Offset, 2008), hal 5.
- [3] Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa, Edisi I.* (Malang, CV. Bayu Media Publishing, 2007), hal 22-34.
- [4] Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa, Edisi I.* (Malang, CV. Bayu Media Publishing, 2007), hal 06.
- [5] Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran, Edisi III. CV.* (Yogyakarta, Andi Offset, 2008), hal 95.
- [6] Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran, Edisi III. CV.* (Yogyakarta, Andi Offset, 2008), hal 96.
- [7] Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa, Edisi I. CV.* (Malang, CV. Bayu Media Publishing, 2011), hal 41.
- [8] Husein Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. CV.* (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal 31.
- [9] Dody Hermana. *Pengaruh diferensiasi produk terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen Rokok Djarum Super di Kabupaten Garut.* Manajerial Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi, Vol. 5, No. 9, Juli. Diakses 28 Agustus 2014, hal 50.
- [10] Djoko Lesmana Radji. *Penerapan Strategi Diferensiasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.* E. Jurnal Universitas Negeri Gorontalo, VOL. 06, NO. 04, THN. 2009. <http://ejurnal.ung.ac.id/>, hal 72.
- [11] Dody Hermana. *Pengaruh diferensiasi produk terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen Rokok Djarum Super di Kabupaten Garut.* Manajerial Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi, Vol. 5, No. 9, Juli. Diakses 28 Agustus 2014, hal 51.
- [12] Hermawan Kartajaya. *Brand Operation The Official MIM Academy course book.* (Jakarta, Esensi Erlangga Group, 2010), hal 29.
- [13] Kasmir. *Etika Customer Service .* (Jakarta, PT. Radja Grafindo Persada, 2006), hal 53.
- [14] Arief. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan.* (Malang, Bayu Media, 2007), hal 118.
- [15] Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran, Edisi III. CV.* (Yogyakarta, Andi Offset, 2008), hal 1.

- [16] Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran, Edisi III. CV.* (Yogyakarta, Andi Offset, 2008), hal 85.
- [17] Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran, Edisi III. CV.* (Yogyakarta, Andi Offset, 2008), hal 95.
- [18] Vincent Gasperz. *Total Quality Management.*(Jakarta, VC Publication, 2011), hal 36.
- [19] Vincent Gasperz. *Total Quality Management.*(Jakarta, VC Publication, 2011), hal 36.
- [20] Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa, Edisi I.* (Malang, CV. Bayu Media Publishing, 2007), hal 387.
- [21] Vanessa Gaffar. *Manajemen Bisnis.*(Bandung, Alfabeta, 2007), hal 71.
- [22] Cristina Widya Utami. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern).* (Jakarta, Salemba empat, 2006), hal 104.
- [23] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Etika Customer Service. Manajemen Pemasaran Edisi 12.* (Jakarta, PT. Index, 2006), hal 57.
- [24] Vanessa Gaffar. *Manajemen Bisnis.* (Bandung, Alfabeta, 2007), hal 73.
- [25] www.edjaparianto@petra.ac.id. Diakses 30 Agustus 2014.
- [26] Husein Umar. *Metode Riset Bisnis.*(Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal 78.
- [27] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* (Bandung, Alfabeta, 2008) hal 132.
- [28] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* (Bandung, Alfabeta, 2008) hal 133.
- [29] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* (Bandung, Alfabeta, 2008) hal 244.
- [30] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* (Bandung, Alfabeta, 2008) hal 147.
- [31] Dwi Priyatno. *Mandiri Belajar SPSS: Statistical Product and Service Solution untuk Analisis Data & Uji Statistik.* (Yogyakarta, Mediakom, 2008) hal 73.
- [32] Dwi Priyatno. *Mandiri Belajar SPSS: Statistical Product and Service Solution untuk Analisis Data & Uji Statistik.* (Yogyakarta, Mediakom, 2008) hal 78.
- [33] Dwi Priyatno. *Mandiri Belajar SPSS: Statistical Product and Service Solution untuk Analisis Data & Uji Statistik.* (Yogyakarta, Mediakom, 2008) hal 79.

- [34] Dwi Priyatno. *Mandiri Belajar SPSS: Statistical Product and Service Solution untuk Analisis Data & Uji Statistik*. (Yogyakarta, Mediakom, 2008) hal 84.
- [35] Dwi Priyatno. *Mandiri Belajar SPSS: Statistical Product and Service Solution untuk Analisis Data & Uji Statistik*. (Yogyakarta, Mediakom, 2008) hal 81.