



DAFTAR PUSTAKA

1. Atep Adya Barata (2003), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Beu, Lin-Ti dan Yu-Ching Chiao. 2001. "An Intergrated Model For The Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfication and Loyalty" *Journal Of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*.
- Bison Simamora (2003), *7 Langkah Membangun Merek yang Kuat "Aura Merek"*, Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.
- Canon Josspeh P, Wiiliam D. Perreault, Jr., E. Jerome McCarthy (2008), *Pendekatan Manajerial Global*, Edisi 16, Jakarta : Salemba Empat.
- Damadi, D., Sugiarto, dan Tony Sitinjak (2001), *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Jiptono (2008), Gregorius Chandra, dan Dadi Adriana, *Pemasaran Strategik*, Jakarta : Andi Publisher.
- Freddy Rangkuti (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspenz, Vincent (1996), *Ekonomi Manajerial "Pembuatan Keputusan Bisnis", Edisi Revisi & Perluasan Karangan*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar (2000), *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Imam Hozali (2009), *Aplikasi Aalisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Jakarta : Gema Pertama.
- Iqbal Hasan (1999), *Pokok-Pokok Materi Statistik*, Edisi 2, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Jemsl H dan Martani H (2006), *PFI "Manajemen Strategik Kontemporer"*, Jakarta : Elex Media Komputindo.
- K. Douglas Hoffman, John E. G. Bateson (2001), *Essentials of services marketing: concepts, strategies & cases*, South-Western.
- Kotler Philip (1994), *Manajemen Pemasaran "Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi 8, Jakarta : Salemba Empat.
- _____ (1999), *Principles Of Marketing*, Jakarta : Erlangga.
- _____ (2000), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



_____ dan Gary Amstrong (2001), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.
 _____ (2002), *Manajemen Pemasaran*, edisi millennium, jilid 1, Jakarta : Prenhalindo.

_____ dan Kevin Lane Keller (2008), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Zulian Yami (2005), *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Jakarta : Ekonisia

<http://customerserviceskillsonline.com/customer-service-definition>

http://lib.unikom.ac.id/files/disk1/456/jbptunikompp-gdl-annisaluci-22773-5-unikom_a-i.pdf

<http://miepfeuns.wordpress.com/2012/06/26/uji-asumsi-klasik/>

<http://repository.petra.ac.id/7415/>

<http://repository.upnyk.ac.id/1217/1/SKRIPSI.pdf>

<http://hidetotakarai.blogspot.com/2012/12/perkembangan-fashion-di-indonesia.html>

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html>

<http://teknologi.kompasiana.com/terapan/2011/02/15/kualitas-produk-vs-kepuasan-pelanggan-342236.html>

<http://www.ayedenim.com/about/>

<http://www.managementfile.com/journal.php?id=202&sub=journal&page=services&awal=10>

<http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-dan-pengukuran-kepuasan.html>

http://www.smeccda.com/deputi7/file_makalah/kualitas_produk.pdf

http://www.supplyon.com/supplier_proso.html

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.