



DAFTAR PUSTAKA

Bilson Simamora (2001), *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Re-marketing for Business Recovery*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Blackwell, R.D., Miniard, P. W., Engel J. F., (2006), *Consumer Behavior*, 10th edition, Thomson South-Western, Mason Ohio.

Inam Khozali (2006), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler Philip And Gary Armstrong (2008), *Principles of Marketing*, 12th edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

Kotler Philip and Kevin Lane Keller (2009), *Marketing Management*, 13th edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

Lukman Dendawijaya. (2000), *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Lovelock, Christopher and Jochen, Wirtz (2007), *Services Marketing, People, Technology, Strategy*, 6th edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

Lovelock, Christopher and Jochen, Wirtz (2011), *Services Marketing, People, Technology, Strategy*, 7th edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

Nisfiamoor, M., (2009), *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*, Penerbit Salemba Humanika, Jakarta.

Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 8, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Supranto, J., (2003), *Metode Riset, Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Edisi 7, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

www.ankekonomi.co.id (diakses 20 Juli 2012)

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBIKKG.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.