

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, dan Kotler. "Kehandalan layanan jasa gadai terhadap kepuasan nasabah pada Perum Pegadaian Kantor Cabang Jayapura", *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*. Maret 2007, hal 23.
- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Assael, Hendrik. *Consumer Behavior and Marketing Action*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1998.
- Assauri, Sofyan. *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*. Jakarta: Rajawali, 1999.
- Boulding, *et al.* "A Dynamic Process Model of Service Quality", *Journal of Marketing Research*. February 1993, hal. 7-27.
- Engel, James F. *Perilaku Konsumen edisi ke enam jilid I*. Jakarta: Binarupa Aksara, 1994
- Keraf, Sony. *Ilmu Pengantar Suatu Tinjauan Filsafat*. Jakarta: Kanisius, 2002.
- Kertajaya, Hermawan. *Marketing Plus 2000, Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: Grmedia Pustaka Utama, 2001.
- Kotler, Philip. *Prinsip – prinsip pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- _____. *Measurin Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Lia N & Lin B. "The effect of brand image and product knowledge on purchase intention moderated by price discount", *Journal of International Management Studies*. Februari 2007, hal 2.
- Lin L & Chen. "The Influence of The Country of Origin Image, Product Knowledge and Product Involvement on Consumer Purchase Decision: An Empirical Study of Insurance and Catering Service in Taiwan", *Journal of Consumer Marketing*. Juli 2006, hal.248 – 265
- Lubis, Nurbaity. "Pengaruh Consumer Education dan Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap". *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Mei 2009, hal 7.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

- Marzoeki, Djohansyah. *Budaya Ilmiah dan Filsafat Ilmu*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Mowen. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Pustaka Ilmu, 1995.
- Mulyono, Puji. "Validasi Instrumen dan Teknik Analisis Data". *Disampaikan pada Lokakarya Peningkatan Suasana Akademik Jurusan Ekonomi FIS-UNJ*, Jakarta, 28 Juli-1 Agustus 2003.
- Nurbahri. *Pendidikan Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga, 1999.
- Oliver, Richard. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elek Kompindo, 2002.
- _____. "Digital marketing: era baru pemasaran". *Kinerja: Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 2004.
- Parasuraman *et al.* *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997.
- Perwiratmaja, Rahman. *Capita Selekt Marketing*. Bandung: Alumni, 2000.
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. *Consumer Behaviour, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 1999.
- Rapar, Jan Hendrik. *Pengantar Filsafat*. Yogyakarta: Kanisius, 2000.
- Ridwan. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sambandam dan Lord. Analisis Perilaku *Brand Swithing* Konsumen Dalam Pembelian Produk. *Jurnal Pemasaran*. 1995, hal. 62.
- Singarimbun, Masri. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Pustaka LP3S, 2001.
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Sudjana. *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito, 1992.
- Sumantri, Jujun S. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Supranto. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2002.
- _____. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Tjiptono, Fandi. "Digital marketing: era baru pemasaran". *Kinerja: Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Juli 2004, hal.26.

- _____. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 1996.
- _____. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 1997.
- _____. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2002.
- _____. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI, 2000.
- Umar, Husain. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2003.
- Women, John C dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen* Jakarta: Erlangga, 2002.
- Zegler, Zig. *Sukses Menjual*. Jakarta: Binarupa Aksara, 1996.
- Zeithaml *et al.* *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.