

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A *Managing Brand Equity: Capitalizing on the value of a Brand name*. New York: The free press, 2001
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung, 2007.
- Arikunto, Suharsimi *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta, 2002.
- _____. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta, 2002
- Cook, Sarah *Customer Care Excellence*. PPM, Jakarta: 2004
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta: 2002
- http://regifauzi.wordpress.com/2011/12/11/regifauzis-journal-memilih-produk_laptop/
(Diakses pada tanggal 22 Mei 2012)
- <http://forum.chip.co.id/watchdog/174980-acer-indonesia-tidakbertanggungjawab.html> (Diakses pada tanggal 20 April 2012).
- <http://forum.chip.co.id/watchdog/165273-sangat-kecewa-dengan-pelayanan-garansi-acer.html> (Diakses pada tanggal 12 Mei 2012)
- <http://forum.vivanews.com/seluler3356863-nokia-lumia-terlalu-mahal-untuk-produk-tidak-inovatif.html> (Diakses pada tanggal 22 Mei 2012)
- <http://henkynjotowidjaja.com2008/08/01/pentingnya-membangun-citra-perusahaan/>
(Diakses pada tanggal 19 Mei 2012).
- <http://m.merdeka.com/peristiwa/pelanggan-setia-ditipu-pegawai-cafe-terkenal.html>(Diakses pada tanggal 12 Mei 2012)
- <http://www.republika.co.id/berita/otomotif/mobil/12/01/25/lybuha-terlalu-murah-tata-nano-kurang-diminati>(Diakses tanggal 22 Mei 2012)
- <http://siswandoyo-muhammad.blogspot.com/2011/02/asi-eksklusif-dan-kenaikan-harga-susu.html/>. (Diakses pada tanggal 23 Mei 2012).

<http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>(Diakses pada tanggal 28 April 2012)

<http://wsmulyana.wordpress.com/2009/01/07/customers-communications/>(Diakses pada tanggal 15 Mei 2012)

Irawan, Handi *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta: 2002

Kotler, Philip *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta: 2009

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Managemen Pemasaran Jilid 2*, Indeks, Jakarta: 2007

Lupiyoadi, Rambat *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta: 2008

Martin, William B. *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan: PPM*, Jakarta: 2005

Nurgiyanto, Burhan, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Gajah Mada University Pers, Yogyakarta: 2004

Rangkuti, Freddy *The Power Of Brands, Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek plus Analisis Kasus dengan Spss*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2002

Shimp, Terence A. *Periklanan Promosi Jilid 1* Erlangga, Jakarta: 2003

Simamora, Bilson *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2001

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010

Supranto. J, *Statistik teori&aplikasi*. Erlangga, Jakarta

Tjiptono, Fandy *Strategi Pemasaran Andi*, Yogyakarta: 2007

Widjaja, Henky Njoto *Pentingnya Membangun Citra Perusahaan, Menganalisa Persaingan Bisnis Distribusi Juga Perlu Inovasi* : 2008.
<http://henkynjotowidjaja.com2008/08/01/pentingnya-membangun-citra-perusahaan/>. (Diakses pada tanggal 19 Mei 2012)

Zeithaml, Valarie A. *Service Marketing*. McGraw-Hill, Amerika: 2003

Zulyanto, Kajian Kritis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Jurnal Aplikasi Manajemen Vol.4 No.3 Desember 2006