

DAFTAR PUSTAKA

- Alqur'an Terjemahan, PT Syamil Cipta Media 2002.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT Rineke.
- Assauri, Sofyan, 2010. *Manajemen Pemasaran (dasar, konsep, dan strategi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Desmiati, Yeti. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Esia di Wilayah Jakarta Selatan*. Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto & Lie Joko Budiman. 2004. *Brand Equity Ten*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Muhammad Iqbal. 2001. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huriyanti, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Irawan, Hadi. 2002. *Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Gramedia Indonesia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Millenium)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2008. *Principles of Marketing Thirteenth Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Prentice-Hall Inc.
- Mowen, C. John Minor, Michael Minor, Dwi Kartini Yahya. 2002. *Prilaku Konsumen jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.

- Nurhayati, Risky. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia*. Jurnal Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
- Prandita, Luri. 2003. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional Terhadap Kepuasan pelanggan Sogo Departemen Store*. Jurnal Universitas Negeri Surabaya.
- Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumani. 2008. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar IM3 (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen di Mojokerto)*. Jurnal Universitas Jember.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: FE UGM.
- Thamrin Abdullah, Francis Tantri, 2012. *Manajemen Pemasaran*, cetakan ke-1 April.
- Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- _____, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- _____, 2006. *Strategi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.
- _____, 2008. *Strategi Manajemen*. (Edisi Ketiga). Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widhianto, Erwan. 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO. PURWO WIDODO di Sidoarjo*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- <http://rokhmatfarid.blogspot.com/2012/07/kualitas-pelayanan-bauranpemasaran.html> diakses pada tanggal 30 April 2014.
- www.unilever.co.id/id/MediaRelation/siaran-pers/2008/Hemat_Air.aspx