

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B., 2007. *Manajemen Pemasanan dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta
- Assael, H., 2001. *Consumer Behaviour ang Marketing Action*. 6th Edition. International Thomson Publishing. New York.
- Bei, L.T, Yu- Ching C., 2006. The Determinants Of Customer Loyalty: An Analysis Of Intangibile Factors In Three Service Industries, *IJCM Vol.16 (3&4)*
- Boyd, T.C., Mason, C.H., 1999. The Link Between Attractiveness of “Extranrand” Attributes and Adoption of Innovations, *Journal of Academy of Marketing Research, Vol.27, No 3*
- Jahanshahi A.A., Mohammad A.H.G., Seyed A.M.,2011, Khaled N., Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty, *International Journal of Humanities and Social Science Vol. 1 No. 7;*
- Joseph.M.S., 1997. *Production and Operations Management*. Canada: John Wiley & Sons
- Kotler, P., dan Gary S., 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks
- Kotler, P.2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok. Gramedia
- Kotler, P., 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kottler, P., Kevin L.K., 2007.*Manajemen Pemasaran*. Dialihbahasakan Oleh Drs. Benyamin Molan. Buku Kesatu. Edisi Kedua Belas. Jakarta. PT. Indeks
- Mehta, A., 1999.” *Using self- concept to assess advertising effectiveness*”, *Journal of Advertising Research*, 39:81-89).
- Mullins, O., Larreche, dan Boyd, 2005, *Marketing Management: A Strategic Decision Marketing Approach*, 6th th Edition, Penerbit McGraw-Hill New York
- Nur A., 2007, Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Grapari Telkomsel Di Surakarta, *Jurnal Daya Saing, Universitas Petra Surabaya*

- Retno E.A., 2003, Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.1 No.1*
- Simamora, B., 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Stanton, W.J., 1996. *Prinsip Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Drs. Yohanes Lamarto, M.B.A., M.Sm. Edisi ketujuh. Jilid Kesatu. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, CV. Bandung
- Tjiptono, F., 1997, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi kedua*. Yogyakarta : ANDI.
- Umar H., 1997, *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka. Utama
- Woodside, Arch G., Frey, Lisa L., Daly, R.T., 1989, Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention, *Journal of Health Care Marketing, Vol. 9, No. 4, December 1989, pg. 5-17*
- <http://www.bisnishack.com/2014/07/25-fakta-menarik-tentang-nike.html>, diakses 9 Februari 2016