

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bhuono Agung Nugroho, 2005, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Penerbit ANDI: Yogyakarta.
- Durianto, dkk, 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002, *Strategi Pemasaran*, Edisi ke dua, Penerbit Adi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.
- [Http://www.axisworld.co.id/](http://www.axisworld.co.id/) axis, Diakses 5 Agustus 2009.
- Imam Ghozali, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Juanaidi, Shellyana dan Dharmmesta, Bayu Swastha, 2002, *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol 17, No.1.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid II, Edisi Kesembilan, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, 2005, Jilid I, Edisi Kesebelas, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kesatu dan Jilid Kedua, Edisi Milenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2006, *Principle Of Marketing*, Eleventh Edition, Pearson Education International, Prentice Hall, Canada.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid I, Edisi Keduabelas, Penerbit Erlangga: Jakarta
- Malhotra, Naresh K, 2005, *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, Jilid I, Terjemahan oleh Soleh Rusyadi Maryam. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

- Mowen, John C. dan Minor, Michael, 2001. *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen Jilid Dua Edisi Kelima*, Penerjemah Dwi Kartini Yahya, 2002, PT Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Singgih Santoso, 2001, *SPSS versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, PT.Elexmedia, Jakarta.
- Sekaran, Uma, 2004, *Research methods For Business*, Terjemahan oleh Kwan Men Yon, Salemba Empat, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Spark, Richard E. And Richard J. Legault, 1993, *A Defition of Quality for Total Customer Satisfaction: The Bridge Between Manufacturer and Customer*, SAM Advance Management Journal, Vol.58, Winter.
- Sugiono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Stanton, J William, 1996, *Prinsip Pemasaran*, Terjemahan : Yohanes Lamarto, Jilid 1, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta.
- Umar Husein, 2004, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.