

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfa Beta
- Ardianto, Elvinaro, Soemirat. (2007). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung. Simbiosis Rekatama.
- Basu, Swastha dan Irawan. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan Kelima. Yogyakarta: Liberty
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta : BPFE UGM
- Basu Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Imam Santoso, 2010, "Akuntansi Keuangan Menengah (*Intermediate Accounting*)", PT. Refika Aditama, Bandung
- Kotler, Philip, (2000), *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi Keduabelas*, Jakarta: Prenhallinda.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*, Cetakan Ketiga, PT. Indeks, Jakarta, 2008
- Lamb, Hair, dan McDaniel. 2001. *Pemasaran. Buku 1. Penerjemah David Octarevia*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, and Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mowen, JC. dan Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen*, Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya, Jakarta: Erlangga.

- Pradipta, D. (2012). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (PERSERO) Enduro 4T di Makasar. Sarjana strata 1. Universitas Hasanudin, Makasar (publish).
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono.2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV ALFABETA.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*, Jakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2006),*Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2010.*Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Tse dan Wilson. 1988. Dalam Nasution, M. Nur. 2004.*Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2002). *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York. Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright, (2007), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.