

## DAFTAR PUSTAKA

- Alghifari, 2002, Analisis Regresi (Teori, Kasus dan Solusi), Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2002. Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo
- Kotler, Philip, 1997. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, Jakarta, Prehallindo
- Ghazali, Imam, 2001, Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS, Edisi kedua, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Augusty Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Singgih, Susanto, 2000, Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Azwar, Saifuddin, 1997, *Reliabilitas dan Validitas* (Edisi Ketiga), Yogyakarta, Pustaka Pelajar Offset.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009, Manajemen Pemasaran Edisi 13, Jilid 2, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip Amstrong, Gary, 2008, Prinsip-prinsip Pemasaran (Edisi Kedua Belas) Jilid 1, Jakarta, Erlangga.
- Sekaran, Uma. 2000, *Research Methode for Business*, Edisi Kedua. New Jersey : John Willey.
- Tjiptono, Fandy, 2005, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2007, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Yogyakarta, Andi.
- Griffin, Jill.2005. *Customer Loyalty* : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya dkk, Jakarta, Erlangga.
- Sunarto, 2003, Perilaku Konsumen. AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta, Salemba Empat.

Sugiyono. 2007. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: ALFABETA.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.

Tjiptono dan chandra, 2005, *Service Quality and Satisfaction*, Edisi 2, Yogyakarta, Andi.

Sugiyono, 2006, Statistika Untuk Penelitian, Bandung, CV Alfabeta.

Kuncoro, Mudrajat. 2009. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta, Erlangga.

Supranto, J., 1999, Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan, Jakarta, Rineka Cipta.

Parasuraman, Et, al, (1988), Zeintmal and Berry (1996), Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen.

Widiyanto, Ibnu, 2005, Metode Riset Bisnis, STIE IPWIJA, Jakarta

Sumber Online :

<http://harianti.com/kini-pengguna-internet-d--indonesia-tembus-82-juta-pengguna/>