DAFTAR PUSTAKA

ACSI. (2014). *ACSI Benchmark*. Diakses pada 12 Juni, 2014 dari : www.theacsi.org/products-and-services/industrywide/acsi-benchmark.

Ahyari, Agus. (2001). *Anggaran Perusahaan, Buku II*, BPFE, Yogyakarta.

Amstrong, Gary & Philp, Kotler. (2002). *Dasar-dasar Pemasaran. Jild 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.

Amstrong, Gary & Philp, Kotler. (2008). Dasar-dasar Pemasaran. Jild 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.

Assauri, Sofjan. (2004). *Manajemen Produksi dan Operasi Edisi Revisi.* Lembaga Jakarta: Penerbit FE-UI.

Basu Swastha, (2000). *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedelapan. Yogyakarta: Liberty.

Cravens, David. W. (1996). *Pemasaran Strategi*. Jakarta: Erlangga.

Ellitan, Lena. (1999). *Membangun Loyalitas melalui Costumer Satisfaction dan Costumer Oriented*. Kompak.

Engel, J. F., Blackwell, R. D., Miniard, P.W. (1993). *Consumer Behaviour*. Edisi 7. Orlando, Florida:The Dryden Press.

Gaspersz, Vincent. (2005). *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gaspersz, Vincent. (2007) *Organizational Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Garvin, D. A. (1987). *Managing Quality*. New York: The Free Press.

Halim. Abdul. Bambang Supomo. (2000). *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.

Handito, Hadi. (2003). *Intisari, Jangan Sekedar Service*. Cetakan Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hasibuan, Malayu. (1996). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Gubung Agung.

Hyundai America. (2014). *U.S. Customer Responsiveness & Satisfaction.* Diakses pada 12 Juni, 2014 dari : http://hyundaiamerica.us/an-american-success-story/customer-responsiveness-satisfaction/.

Ika, Dinar. 2010.Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang.*Skripsi*, tidak diterbitkan. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

J.D. Power. (2014). *Initial Quality Press Releases*. Diakses pada 12 Juni, 2014 dari : http://businesscenter.jdpower.com/News.aspx.

J. Scott Armstrong and Randall L. Schultz (1993). *Principles Involving Marketing Policies: An Empirical Assessment*. Marketing Letters 4 (3): 253–265.

J. Scott Armstrong, Roderick J. Brodie and Andrew G. Parsons (2001). *Hypotheses in Marketing Science: Literature Review and Publication Audit*. Marketing Letters 12 (2): 171–187.

Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 2. Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Malhotra, Naresha K. (2002). *Basic Marketing Research: A Decision-Making Approach.* Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Malhotra, Naresha K. (2006). *Marketing Research: An Applied Orientation (5th Edition)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Motor Trend. (2006). *Hyundai Leapfrogs Toyota In Quality*. Diakses pada 7 Juni, 2014 dari : http://www.motortrend.com/auto_news/112_news46/.

Salam, Darma Setyawan. (2007). *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan

Schnaars, Steven P. (1991). *Marketing Strategy : A customer Driven Approach.2nd ed*. New York: The Free Press.

Selnes. Fred.(1993) . *An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*. European Journal of Marketing, Vol. 27 Iss: 9, pp.19 – 35

Song, Michal and Parry, Mark E., 1997, "*A Croos National Comparative Study of New Product Development Process : Japan and The US*", Journal of Marketing

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Supangat. Andi. (2007). *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensial, dan Nonparametik. Edisi 1*. Kencana : Jakarta

Suyanto, M. (2007). *MARKETING STRATEGY Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: Andi.

Terry, George R. dan Rue, Leslie W. (2005). *Dasar – Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

The Definition of Marketing. American Marketing Association. http://www.marketingpower.com/AboutAMA/Pages/DefinitionofMarketing.aspx. Retrieved 2011-12-02. Approved by the AMA Board of Directors in October 2007, the Marketing Accountability Standards Board (MASB).

Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2004), *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. *Edisi Kedua*. Cetakan Kelima. Yogyakarta: Andi.