

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus & Hariyono 2005. *Analisa Pengaruh Difensiasi Pokari sweat terhadap minat beli konsumen menengah konsumebawah di Surabaya*.
- Angelina Y.P 2005. *Segmenting, targeting, Positioning, dan Diferensiation Hotel Tugu*, (online), (<http://angel.crystacorp.com/?p=31>), diakses 25 maret 2008
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian. Sebuah pendekatan Praktis*, Bina Aksara Jakarta
- Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan *Petra University*, (Online), Vol.6, No.16. 5 Sept 2005
- Aydin, A Ozer. 2004. *Service Quality And Customer Loyalty Perspective on Two Levels of Retail Relationship*. (online) vol 17 No 5 : 910-917.
- Customer Expectation os Service”, *Journal Academy Of Marketing Science*. Vol 21, p.719.
- Goni, R, 1992. *Relationship Marketing. Manajemen & Usahawan Indonesia Th XXI* Edisi November No 11, hal 2-5
- Griffin, jill. 1995. *customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*. New York: Lexington Books
- Kerlingen, Fred N. !996. *Asas-Asas penelitian Behavioral*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Kertajaya, Hermawan, 2005. *Pemasaran dalam Aspek Positioning, merek, dan .Diferensiasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2005a. *Manajemen Pemasaran (Ed. Kesebelas)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P 2005b. *Manajemen Pemasaran (Ed, Kesebelas)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Oliver, Richard. 1997. *satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, New York : The McGrawHill Companies, Inc.
- Sangaji, 2002. *Pengaruh Layanan Usaha Restoran Waralaba Terhadap Kepuasan Konsumen*, Universitas Brawijaya.

Titi, Yuliani .2001, *Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada rumah Makan Sate Kelinci di Batu, Skripsi Tidak ditertitkan. Malang: Universitas Brawijaya.*

Tjiptomo, F. 2005. *MANajemen Jasa. Yogyakarta : ANDI Offiset.*

Tjiptono, F. 1997. *Strategi PEmasaran (Edisi 2). Yogyakarta: Andi Offiset.*

Tjiptono, F. 2000. *Strategi Bisnis. Yogyakarta: ANDI Offiset.*

Widyerfenddhi. 2007. *Diferensiasi Produk, Kunci Kemenangan Jangka Panjang. (Online), (Http://Diansari.blogspot.com/2007/07/redefinisi-nilai-nilai.html, diakses 25 maret 2008)*

