

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA
- Arif, Nur Rianto Al (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA
- Goh, Sunny dan Khoo Kheng-Hor (2008). *Marketing Wise*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer
- Hermawan, Agus (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Hurriyati, Ratih (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA
- _____ (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Kedua. Bandung: ALFABETA
- Iriantara, Yosai (2008). *Media Relations: Konsep, Pendekatan, dan Praktik*. Cetakan Kedua. Bandung: Siombiosa Rekatama Media
- Kotler, Philip and Gary Armstrong (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga
- _____ and Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga
- _____ (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi Keduabelas. Jakarta Barat: PT. Indeks
- _____ (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher H. , Lauren K. Wright (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Barat: PT. Indeks
- Morissan (2010). *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta: Kencana

- Nirwana (2006). *Service Marketing Strategy*. Cetakan Pertama. Malang: Dioma
- Oesman, Yevis Marty (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*. Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA
- Purbo, Onno W. & Ang Arif Wahyudi (2001). *Mengenal E-Commerce*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Rangkuti, Freddy (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ratnasari, Ririn Tri & Mastuti H. Aska (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Suharno & Yudi Sutarso. *Marketing in Practice* (2010). Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (2012). Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra (2005). *Service, Quality, Satisfaction*. Edisi ketiga Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy (2011). *Pemasaran Jasa*. Jatim: Bayumedia Publishing
- Wahjono, Sentot Imam (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Widjaja, Bernard T (2009). *Lifestyle Marketing: Servlist Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle*. Jakarta: PT. Gramedia

Website

globalmarketing.wordpress.com [13 Juni 2013]

<http://adimursalin.edublogs.org/files/2008/05/pemasaran-jasa-bab-06.pdf> [13 Juni 2013]

Nasional. 2013. DHL dan citibank berikan potongan harga.

<http://www.antarasumbar.com/berita/nasional/d/0/288401/dhl-dan-citibank-berikan-potongan-harga.html> [16 Juni 2013]

Wicaksono, Radito. 2012. *Tahun Depan Tarif DHL Express Naik 4,9%*. <http://swa.co.id/business-strategy/marketing/tahun-depan-tarif-dhl-express-naik-49> [18 Juni 2013]

Majalah

Abidin, Didin (2010). *DHL Express: berinovasi untuk jadi nomor satu*. Majalah SWA. [Vol. 24]

Mohammad B.S (23 September – 3 Oktober 2010). *Perusahaan logistik Paling Memuaskan di Mata Pelanggan*. Majalah SWA. [Vol. 24]

Jurnal

Aldila, Haris Fatori (2008). Jurnal Manajemen dan Bisnis. Volume 4 No. 3