

Heimildaskrá

7.1 Ritaðar heimildir:

Belch, George E. & Belch, Michael A. (2008). *Advertising and Promotion, 8.útgáfa.* New York: McGraw-Hill Irvin

Kotler. P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management, 12e.* New Jersey: Prentive – Hall, Inc

Lynch. R. (2000). *Corporate Strategy, second edition.* Essex: Pearson Education Limited

Zeithaml V.A, Bitner M.J, Gremler D.D (2006) *Service marketing, intergrating customer focus across the firm, 4th edition.* New York, USA: McGraw-Hill.

7.2 Þýddar heimildir:

Scheuing, E, dr.Eberhard (1997). *Tryggir viðskiptavini.*(Runólfur Smári Steinþórsson þýddi). Reykjavík : Háskóli Íslands og Framtíðarsýn. (Upphaflega gefið út 1997)

7.3 Rafrænar heimildir:

Múlakaffi. (e.d.). *Sagan.* Sótt 12.apríl 2010 af

<http://www.veislurettir.is/index.php?option=content&task=view&id=5&Itemid=28>

Veislan. (e.d.). *Fyrirtækið.* Sótt 12.apríl 2010 af

<http://veislan.is/Default.asp?Page=277>

Teiti. (e.d.). *Um okkur.* Sótt 26.mars 2010 af <http://teiti.is/Umokkur.aspx>

LBE (1989; 27.október). „Kem til með að sakna Broadway“ segir Ólafur Laufdal sem afhendir. *Morgunblaðið.* Sótt 12.febrúar 2010 af
http://www.mbl.is/mm/gagnasafn/grein.html?grein_id=39121

Ólafur Ormsson (1998; 15.febrúar). „Á Broadway skína skærstu stjörnur skemmtanaheimsins Ólafur Laufdal veitingamaður hefur ákveðið að breyta nafninu á “. *Morgunblaðið*. Sótt 12.febrúar 2010 af http://www.mbl.is/mm/gagnasafn/grein.html?grein_id=382995

7.4 Ritrýndar heimildir

Ormanidhi. O. og Stringa.O. (2008). Porter’s Model of Generic Competitive Strategies: AN INSIGHTFUL AND CONVENIENT APPROACH TO FIRMS‘S ANALYSIS. *Business Economics*. 43, 55.

Parasuraman, Leonard L. Berry and Valarei A Zeithaml (1991). *Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model*. Human Resource Management, 30(3), 335-364.