

## DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, M.P., 2006, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Kedua, (Cetakan Kedua), Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Assauri, S. 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Buchari, Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan keenam. CV Alfabet. Bandung.
- Ferdinand. A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gay,L.R dan Diehl,P.L. 1992. *Research Methods for Bussiness and Management, MacMillan Publishing Company*. New York.
- Ghozali. I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi II. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi ke-4. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo. I, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, (Cetakan Pertama), Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- \_\_\_\_\_, 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Cetakan Keenam, Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- \_\_\_\_\_. 2005, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, (Cetakan Keenam) BPFE, Yogyakarta.
- Hair. L, dan Mc Daniel,2001, *Pemasaran I*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Hasan, A, 2008, *Marketing*, Penerbit Media Utama, Yogyakarta.
- Irawan, H., 2010, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P dan G Amstrong. 2004, *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Penerbit PT. Indeks, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Marketing Management*, Edisi 14, Global Edition, New Jersey.

- Lamb Hair dan McDaniel.2001. *Pemasaran*. Jakarta : PT.Salemba Emban Patria.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Maholtra. K., Naresh. 2010. *Marketing Research An Applied Orientation*, Edisi Dua, Pretince Hall International Inc, New Jersy.
- Mc Carthy dan Perrefault, 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Ahli Bahasa Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Santoso. S. 2011. *Mastering SPSS Versi 19*. Penerbit PT Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sudjana. 2001. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*, Edisi Pertama. Bandung: Tarsito.
- Sugiarto, E, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Sugiyono, 2001 *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfa Beta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi, A, 2009, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Swastha, B, 2010, *Manajemen Penjualan*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2003. *Manajemen Pemasaran modern*. Edisi kedua cetakan kesebelas. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Prespektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.

\_\_\_\_\_. 2008, *Service Management Layanan Prima*, Edisi Kedua, Penerbit CV Andi Offset, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Banyumedia.

\_\_\_\_\_. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yazid.2006. *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Ekonosia. Yogyakarta.

