

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu M, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta* , Penerbit Rosda, Jakarta.
- Assegaf Mohammad, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 10 no 2, Juli Hal 171-186)*, Unisulla Semarang, Semarang.
- Azwar Saifuddin, 2012, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Boone, Louis E and David L.Kurtz, 2010, *Contemporary Marketing*, Thomson South Western, USA
- , 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Kedua, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hendra Saputra, 2008, *Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian*, Erlangga. Jakarta.
- Hurriyati Ratih, 2008, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Ghozali, Imam, 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos* ,Badan Penerbit UNDIP.Semarang
- . 2010. *Analisis Multivariat Dan Percobaan Dengan SPSS*. Edisi pertama. PT Elek Media Komputindo. Jakarta.
- 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Cetakan kedua. Alfabeta. Bandung.
- Griffin, Jill, 2009, *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta.
- Istijanto, 2009 , *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip , 2009. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Jilid satu, Edisi Kedua belas, Cetakan Ketiga, Penerbit Indeks.

- _____, Philip dan Keller, Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- _____, Philip dan Armstrong, Gary. 2012, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Wirtz, dan Mussry, 2010, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, Erlangga, Jakarta.
- Marsi, S. 2009, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Muninjaya, Gde, 2011, *Manajemen Mutu Kesehatan*, Kedokteran EGC, Jakarta.
- Nursalam, 2011, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Edisi 2, Salemba Medika, Jakarta.
- Rangkuti F, 2009, *Strategi Promosi Yang Kreatif*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Roni Adespa, 2011, *Menciptakan Loyalitas pelanggan dengan Desain Produk Harapan Pelanggan (Jurnal Manajemen STIER)*, Riau.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Jakarta.
- _____, 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono Fandy, 2008, *Pemasaran Strategik*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2011, *Pemasaran Jasa*, Banyumedia, Malang.
- _____, 2011, *Manajemen dan Strategi Merek*, penerbit Andi, Yogyakarta.