

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfansi, I 2013. *Pemasaran jasa finansial*, Salemba Empat : Jakarta
- Alam, B .2007, *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. CV Alfabeta :Bandung.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Alfabeta: Bandung
- Gitosudarmo, I. 2008. *Manajemen pemasaran*, Edisi Pertama. BPFE: Yogyakarta
- Irwan H, 2002. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. PT elex media komputindo: Jakarta
- Kotler, P. and. Kevin. L. Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. Pearson: United States of America.
- Kotler, P. Dan G. Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 12 jilid 1. Erlangga: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2008 *prinsip-prinsip pemasaran* jilid. 1 edisi Keduabelas Erlangga: Jakarta.
- Kotler, dan keller K. L. 2012 *marketing manajemen* 14<sup>th</sup> ed. Prentice hall. New jersey: Jakarta
- Khadim, F. A, T. F. Abdullah, M .F. Abdullah, 2016. *Effect marketing mix on customer staisfaction: empirical study on tourismindustry in malaysia*. *Internatonal journal of applied research* 2 (2) : 352-356
- Kotller, P. 2009, *marketing manajemen : analysis, planing implementation and contro*, millenium edition: prentice hall international, inc New Jersey
- Kotller p. K. L. Keller, 2009. *manajemen pemasaran*. edisi 13 jilid 1. Erlangga: Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.: Jakarta

- Kotller, P . dan killer. 2009 *manajemen pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 erlangga: Jakarta.
- Love lock C. H. Dan L. K. Wright. 2005. *manajemen pemasaran jasa*. cetak pertama PT. Indeks : Jakarta.
- Lupiyoadi, R. Dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi 2: Salemba Empat: Jakarta
- Rosa, A . dan D. Yunita 2014. *Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan*. Jurnal manajemen dan bisnis: sriwijaya 12(3): 153-160.
- Ratnasari, R. T. Dan M. H. Aksa 2011. *Manajemen pemasaran jasa*.:Ghalia Indonesia: Bogor
- Sugiyono, 2014. *Metode penelitian bisnis*. Cetakan 18. Alfabeta: Bandung.
- Simamaro, B. 2003. *membongkar kotak hitam konsumen*. PT Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset: Yogyakarta
- \_\_\_\_\_. 2011. *manajemen dan strategi merek* CV. Andi offset: Yogyakarta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Strategi pemasaran*. Edisi ketiga. CV. Andi offset :Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Pemasaran jasa* . edisi pertama,cetakan keempat, bayumedia: publishing, Malang.
- \_\_\_\_\_. 2004 *strategi pemasaran*. Edisi kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Penerbit Andi : Yogyakarta.