

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. 2010. *Majamenen Pemasaran*. Unit penerbit dan percetakan. Yogyakarta.
- Aditya, A. 2011. *SOCIAL MEDIA NATION :15 Inspirasi Berjejaring Sosial: Bertumbuh Besar Bersama Komunitas Online & Sukses Berbisnis*. Prasetiya Mulya Publishing. Jakarta.
- Alma, B. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 6*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Assauri, S. 2012. *Strategic Marketing : Sustaining Lifetime Consumer Value*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Down, J. 2004. *Assessing the impact of a very successful price promotion on brand, category and competitor sales*. The Journal of Product and Brand Management. 303
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 19 (edisi kelima)*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Irawan, H. 2004. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. PT. Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, P dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. PT. Indeks. Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid I*. Erlangga. Jakarta.
- Lamb, C. W., J. F. Hair, dan C. McDaniel. 2001. *Pemasaran (Marketing). Edisi Bahasa Indonesia (David Octarevia). Jilid 1*. Salemba Empat. Jakarta.

- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mowen, J. C., dan M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml dan L. L. Berry. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing, Vol. 64*. 32-36
- Prasetio, A. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*. Program S1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Priyatno, D. 2008. *Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik, Edisi Pertama*. Mediakom. Jakarta.
- Rangkuti, F. 2009. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Santoso, S. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Simamora, B. 2003. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia pustala Utama. Jakarta.
- Sugiyono .2009. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Keempat*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang

_____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.

_____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.

_____. dan G. Chandra. 2012. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Andi. Yogyakarta.

_____. 2013. *Pemasaran strategic edisi 2, EdisiCetakan : I*. Andi. Yogyakarta

_____. dan D. Adriana . 2010. *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta.

Yamit, Z. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Vol. Edisi Pertama*. Ekonisia. Yogyakarta.

