

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian, edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lovelock dan Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2014. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Gahlia Indonesia.
- Purnama, Lingga. 2002. *Strategic Marketing Plan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Swasta, Basu. 2007. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Umar. Husin. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Saputra, Roni. 2012. *Analisis Faktor- Faktor Risiko Tahap Penawaran Terhadap Kinerja Proyek (Studi Kasus Pekerjaan Konstruksi Rawa Di Provinsi Aceh)*. 39 - Volume 1, No. 2, November 2012. <http://prodipps.unsyiah.ac.id/Jurnalmts/images/Jurnal/volume/vol1/1.2.mts/4.35.43.roni.saputra.pdf>. (Diakses 17 Juni 2015).
- Sudibyo AR. 2014. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember Tahun 2014*. <http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/eny%20Sudibyo%20-%2020122110101220.pdf?sequence=1>. (Diakses 17 Juni 2015).