

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Gie, Liang. 2007. *Administrasi Perkantoran Modern*, Edisi Keempat Cetakan Kesembilan. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2009. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi kedelapan Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Setiyawati, Antari. 2009. *Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)*. Retrieved from: [http://eprints.undip.ac.id/24660/1/ANTARI\\_SETIYAWATI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/24660/1/ANTARI_SETIYAWATI.pdf). Diakses pada 2 April 2015, pukul 14.00 WIB). Online.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Kedua Belas. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cempaka Putih.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusi, M. Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kuantitatif*. Indonesia: Citra Books Indonesia.