

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin and Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Andreani, Fransisca. 2010. *Analisa Kualitas Layanan Bisnis Makanan Dan Minuman Di Surabaya Ditinjau Dari Derajat Pemenuhan Kepuasan Konsumen* (On Line). <http://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/article/view/18360/18187>. Diakses tanggal 19 Mei 2015)
- Boyd, dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Dwi, Muhammad. 2012. *Analisis Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Di Siomay Kuah Segar Yogyakarta* (On Line). <http://eprints.uny.ac.id/8708/3/bab%20%20-09410134003.pdf>. Diakses tanggal 19 Mei 2015
- Hadiati, Sri dan Ruci. 1999. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area* (On Line). <https://paul02583.files.wordpress.com/2008/05/man99010106.pdf>. (Diakses tanggal 19 Mei 2015)
- Hadiati, Ernani. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)* (On Line). <http://online-journal.unja.ac.id/index.php/pemasaran/article/view/123/109>. (Diakses tanggal 19 Mei 2015)
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia
- Lingga, Purnama. 2002. *Strategic Marketing Plan*. Jakarta: PT Gramedia
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba empat
- Manik, Aditia Carlos. 2011. *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Dalam Meningkatkan Kinerja pegawai Di Dinas Perhubungan propinsi Jawa Barat (suatu Studi kasus pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat)* (On Line). <http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptuniko mpp-gdl-aditiacarl-24327&q=aditia>. Diakses tanggal 19 Mei 2015

- Pangabean, HF. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara) (On Line)*.  
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41843/3/Chapter%20II.pdf>. Diakses tanggal 19 Mei 2015
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Ridwansyah, Fauzi. 2008. *Strategi Pemasaran Pada Rumah Makan Sate Kiloan Empuk Cibinong (Kasus Strategi Pemasaran Pada Perusahaan Baru) (On Line)*.  
<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/44995/A08fri.pdf?sequence=1>. Diakses tanggal 19 Mei 2015
- Semuel, Hatane. 2006. *Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Moderen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Hypermarket Carrefour Di Surabaya) (On Line)*.  
<http://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/article/view/16534/16526>. (Diakses tanggal 19 Mei 2015)
- Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Swastha, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tohir, Muhammad. 2014. *Pengertian Manajemen Pemasaran Menurut Para Ahli (On Line)*. <http://www.lebahmaster.com/bisnis-2/manajemen-bisnis/pengertian-manajemen-pemasaran>. (Diakses tanggal 19 Mei 2015)

- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia
- Wibisono, Dermawan. 2000. *Riset Bisnis Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Widhitama, Aji. 2010. *Menarik Pembeli Menciptakan Pelanggan Setia*. Yogyakarta: Lukita
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yusi, Syahirman dan Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citra Books Indonesia