

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Mitaria Putri. 2015. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa USEETV Cable PT Telekomunikasi Indonesia Tbk*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajermen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler, Philip & G.Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 2 Edisi 8*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta. Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution, M.N. 2003. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Riduwan & Akdon. 2008. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Subagyo P. Joko. 2006. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suhendra, K. 2008. *Manajemen dan Organisasi dalam Realita Kehidupan*. Bandung. Mandar Maju.
- Swastha, Basu & Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citra Books Indonesia.