

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hubeis, Musa dan Muhammad Najib. 2012. *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Saing Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Phillip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lamb, Charles W. 2009. *Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mursid. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Riduwan. 2011. *Dasar-Dasar Statistiska*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sambrono, Joko dkk. 2011. *Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Mahasiswa Memilih Politeknik Negeri Malang*. Jurnal (online). <http://elibrary.ub.ac.id/bitstream/123456789/33197/1/PENGARUH-PEOPLE-PROCESS-DAN-PHYSICAL-EVIDENCE-TERHADAP-LOYALITAS-MELALUI-KEPUTUSAN-MAHASISWA-MEMILIH-POLITEKNIK-NEGERI-MALANG.pdf>. Diakses pada tanggal 10 Mei 2017.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha, Basu. 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2016. *Metodelogi Penelitian Untuk Ekonomi, Bisnis dan Sosial*. Palembang: Universitas Sriwijaya.