

DAFTAR PUSTAKA

- Fajar, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi ke VIII jilid 8*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode riset untuk bisnis & ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan PangsaPasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa cetakan ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Yamit, Zuliant. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia