

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri Francis. 2013. *Manajemen Pemasaran (Cetakan Kedua)*. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas)*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, M., Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Cetakan Pertama. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2011. *Dasar-Dasar Statistika*. Cetakan Kedelapan. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Swasta, Basu dan Hani Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Strategi Pemasaran (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Strategi Pemasaran (Edisi Kedua)*. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusi, Syahirman, M., dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Indonesia: Penerbit Citrabooks Indonesia.