

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mursid, M. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Priyatno, Duwi. 2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- _____. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2002. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi

Tripomo, Tedjo dan Udan. 2005. *Manajemen Strategi*. Bandung: Rekayasa Sains Bandung

Umar, Husien. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualias Jasa*. Jakarta Barat: PT Indeks

Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citra Books Indonesia