

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional.2011. **Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa.**Jakarta: Gramedia.
- Fadila, Dewi dan Sari Lestari Zainal Ridho. 2013. **Perilaku Konsumen.** Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Irawan. 2009. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.** Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. **Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas.** Indeks: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ketiga belas.** Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran. Jilid kedua. Terj. Bob Sabran.** Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2011. **Principle Of Marketing. New Jersey.** Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. **Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Ketiga Belas.** Jakarta: Erlangga .
- Kasmir. 2017. **Customer Services Excellent. Teori dan Praktik.** RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Lupiyoadi. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek.** Selemba Empat. Jakarta.
- Lovelock dan Wright. 2011. **Manajemen Pemasaran Jasa.** Jakarta: PT Indeks.
- McCarthy dan Perreault. 1995. **Pemasaran, Sebuah Ancangan Manajerial Global.** (Alih bahasa: Maulana A.). Bi narupa Alisara, Jakarta.
- Oktaviana, Nanny. 2015. **Persepsi Konsumen Dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Aziz Palembang.**Laporan Akhir. Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Stanton, William. 1996. **Prinsip Pemasaran.** Erlangga: Jakarta.
- Singadji dan Sopia. 2013. **Consumen Behavior. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jilid 2.** Jakarta: Erlangga.

- Sugiyono. 2015. **Metode Penelitian (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D)**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. **Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D**. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. **Total Quality Manajemen. Edisi Revisi**. Andy: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1999. **Strategi Pemasaran**. Andy: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. **Strategi Bisnis Pemasaran**. Andy: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. **Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima**. Andy: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 1997. **Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga**. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Umar, Husein. 2005. **Metode Riset Bisnis**. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.