

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ginting, Nemabah. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Yrama Widya.
- Handoko, Hani. 2003. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Irawan, Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dkk. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13, Jilid 2). Jakarta: Prehalindo.
- Lupiyoadi, Rambat, dkk. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mursid. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (cetakan pertama)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Terpadu (Edisi ke 2)*. Yogyakarta: Andi.
- Yusi, Syahirman, dkk. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citrabooks Indonesia.