

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. (1995), *Buliding Strong Brands*. Publisher: The Free Press.
- Agung, Nugroho. (2005). *Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS*, Andi Yogyakarta
- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung.
- Angelova dan Zekiri. (2011). *Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model*.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi V Revisi. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar, Saifuddin.(2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Boyd, Walker, dan Larreche. (1998). *Marketing management: A strategic approach with a global orientation*.
- Boyd, Walker dan Larreche. (2000). *Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*, Edisi Kedua.Jakarta : Erlangga
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Business research methods* (11th ed.). New York.
- Cravens, D. W. (1996). *Strategic Marketing*, irwin, Texas.
- Dharmesta, Swasta, dan H. Handoko. (1997). *Manajemen Pemasaran – Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Durianto,Sugiarto dan Sitinjak. (2001). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ferdinand, A.T. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Undip. Semarang.
- Griselda dan Tagor. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*.
- Tjiptono, Fandy (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Bayu Media Publishing, Malang.

- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hair, F. Joseph et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall. New Jersey.
- Hasan, M. Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Umar, Husein. (2003). *Studi Kelayakan Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, H. Imam. (2006) M.Com., Akt. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi 5*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. (1994). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi keenam, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, (1997), *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 2 Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, Kevin, L. (1997). *Marketing Management*. Thirteenth Edition. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., (1999). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Ed.1. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip . (2000). *Marketing Managemen*. The Millenium Edition, 10th Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., dan Amstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Ahli Bahasa Oleh Damos Sihombing. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip (2003), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11 Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler dan Amstrong, (2004), *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip (2006), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.

- Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Love Lock, Christopher H., (1991), *Service Marketing*, 2nd edition, Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. (2006). *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan Jilid 2*. Jakarta : PT. Indeks.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nasution. (2004). *Metode Research*. Bandung PT. Jemar.
- Nazir. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pamitra, Teddy. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya. Supranto (2001:21)
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, CV. Bandung
- Riduwan. (2010). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business : A skill Building Approach*, New York-USA : John Wiley and Sons, Inc.
- Stanton, William J. (1991). *Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Stanton, William, J. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penulisan Bisnis*. Cetakan keempat belas. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. (2003). *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suliyanto (2006) , *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Suliyanto.(2009). *Metode Riset Bisnis*. Andi, Yogyakarta.

- Supranto. (1997). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta
- Swasta, Basu Dh dan Irawan. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima. Bandung; Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (1995). *Total Quality Manajemen*. Penerbit: Andi Yogyakartaam Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-2, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy.(2005). *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Malang : Penerbit Bayumedia Publishing
- Wang dan Shieh. (2006). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: The example of CJCU library*. Taiwan.
- Zeithaml, Valerie, AA Parasuraman dan Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, New Yorks.
- Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990), *Service Maketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International Edition, USA.