

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Cetakan Kesembilan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Belch, GH & Belch, M.A (2007). *Advertising And Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective*, 7ed. Mc Graw Hill.
- Cooper, Donald R & C. William Emory (1996). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Lima, Jakarta: Erlangga.
- Gohzali, Imam (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Tiga, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal (2002). *Pokok-pokok Materi Statistik I dan II*, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Jogiyanto, H.M (2007). *Metode penelitian bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman – pengalaman*. Yogyakarta : BPFE.
- Kotler, Philip (2005). *Marketing Management eleventh edition*, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc., terjemahan Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran edisi sebelas*, Jilid satu, Jakarta: Indeks.

- Kotler, Philip (2009). *Marketing Manajemen thirteenth edition*, Pearson Education, Inc., terjemahan Bob Sabran, *Manajemen Pemasaran edisi tigabelas*, Jilid dua, Jakarta: Erlanga.
- Kotler, Philip., Amstrong, Gary (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher., et al. (2005). *Service Marketing in Asia*, 2<sup>nd</sup> edition, Singapore: Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher, & Lauren Wright (2002). *Principles Of Service Marketing And Management And Management* 2<sup>nd</sup>, New Jersey: Pearson Education International.
- Lopiyadi, Rambat Rambat (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A; Zaithmal, Valarie A.; Berry, Leonard L. (spring, 1988).  
“*SERVQUAL: A Multipel Item Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.*” *Journal Of Retailing*, 64, 1: ABJ/ INFORM Research.
- Rahayu, Sri (2005). *SPSS Versi 12.00 Dalam riset Pemasaran*, Bandung: Alfabeta.
- Rismiati, Catur. dan Bondan Sutrisno. 2001. Pemasaran Barang dan Jasa. Kanisius. Jakarta.
- Risnal Daniliata, 2004. Pengaruh Quality Service Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perum DAMRI Malang. Skripsi. Universitas Merdeka Malang.

Saladin, Djaslim (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Edisi Ketiga, Bandung: Linda Karya.

Sugiyono (2004). *Metode Penelitian Bisnis*, edisi enam, Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2004. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono Fandy, (2009), *Service Marketing*, CV. Andi Offset Yogyakarta.

Wini Lukiman, Skripsi, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Balai Iklan Cabang Pagarsih Bandung*” Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, 2010.

[www.demandiri.com](http://www.demandiri.com)

[www.lintasberita.com](http://www.lintasberita.com)

[www.demandiri.or.id](http://www.demandiri.or.id)

[www.jurnalskripsi.com](http://www.jurnalskripsi.com)

[www.organisasi.org](http://www.organisasi.org)