

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Amir, Taufiq M. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayu Media Publishing.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Henry, Simamora. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hunter, Joice A. 2010. *A Study Consumer Perception Of Smiling Customer Service Within The Airline Industry*.
- Jogiyanto, H., M. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Kaplan, Robert M & Dennis P. Saccuzzo. 1993. *Psychological Testing Principles, Application, and Issues*, California: Brooks/Cole Publishing Company, Pasific Group
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14, Global Edition.
- Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kasmir. 2005. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- M. Nasution. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa 2*, Jakarta : Salemba Empat.
- Rangkuti, F. 2007. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnasari, Ririn Tri., Aska, Mastuti H. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

- Simamora, Bilson. 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta. Bandung
- Suliyanto. 2006. Metode Riset Bisnis. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Uma Sekaran. 2006, Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.