

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan . (2008). *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.
- Anthony Jack & Roy Davey. 2000. *Marketing*, Kogan Page,Ltd
- Anderson, Eugene W. and Claes Fornell, 1994, *A Customer Satisfaction Research Prospectus, In Service Quality: New Direction in Theory and Practice*, Sage Publications, Inc, London.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.
- Amstronng, dan Kotler, (2003), *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan oleh Bmabang Sarwiji Edisi Sembilan 1, Penerbit Pt. Index. Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Strategi Pemasaran* Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gasperz, V, (1997) *Manajemen Kuitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2005), *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1*, New Jersey, Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, (1997), dan Garry Armstrong, (1997), *Principles Of Marketing, 7<sup>th</sup> Edition*. New Jersey, Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, (2000), *Manajemen Pemasaran,Edisi Milenium*, PT.Prehanllindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin L. Keller, (2009), 12edition, “*Marketing Management*”, New Jersey, Prentice Hall, Inc.
- Kotler,Philip, dan Kevin L. Keller, (2009), 13edition, “*Marketing Management*”, New Jersey, Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C.Dan J. Wirtz (2007). *Service Marketing : An Asian Pacific and Australian Perspective*. 3<sup>rd</sup> ed French Forest. NSW: Pearseon Education Australia.

- Nasution. (2004). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiarto, Endar 1999, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineko Cipta, Jakarta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*, Edisi Ketujuh, CV ALFABETA, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Andi, Yogyakarta.
- Tse David & Peter C Wilton. (1998), *Model of Consumer Satisfaction Formation: An Extention*, Journal Of Marketing Research, Vol XXV.
- Zeithaml, Valarie A. Mry Bitner. (2000). *Services Marketing: Intergrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill*. New York: McGraw.