

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. (2000). *The Essence of Services Marketing*. Alih Bahasa. Fandy Tjiptono – Edisi II-Yogyakarta: Andi.
- Amstrong, Gary, & Philip Kotler. (1996). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Prenhalindo. Jakarta.
- Ariani, D. Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Assauri, Sofjan. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Assauri, Sofyan. (1999). *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi, LPFE-UI. Jakarta.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Basu Swasta dan T. Hani Handoko, William J. Stanton. (2004). *Manajemen Pemasaran Modern*. PT. Grasindo Persada. Jakarta.
- Basu, Swasta dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Boyd, Walker dan Larreche. (2000). *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*, Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Bucari, Alma. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedelapan. Bandung: Alfabeta.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault, and E. Jerome. McCarthy. (2008). *Pemasaran Dasar – Pendekatan Manajemen Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chandra, Gregorious. (2002). *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Dharmmesta dan Irawan. (2000). *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi II. Yogyakarta: Liberty.
- Ebert, Ronald J. & Ricky W. Griffin. (2006). *Bisnis*. Alih Bahasa Rd. Soemarnagara. Jakarta: Erlangga.

- Fajar, Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Gilbert, David. (2003). *Retail Marketing Management* (2<sup>nd</sup> ed). England: Prentice–Hall.
- Gitosudarmo, Indriyo. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Keempat. Yogyakarta: BPFE.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Heizer, Jay, and Barry Render. (2005). *Operation Management*, 7<sup>th</sup> ed. Prentice Hall. New Jersey.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ibrahim, Yacob. (2009). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kaplan, R.M. & Saccuzzo. (2005). *Psychological Testing: Principles, Application, and Issues* (6<sup>th</sup> ed.). Belmont: Thomson Wadsworth.
- Kotler, Philip (1993). *Manajemen Pemasaran, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT Rosdakarya.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Ghalia. Indonesia.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo. Jakarta.

- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Penerbit: Salemba Empat.
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. (2002). *Principle of Service Marketing and Management, Second Edition*. New Jersey. Pearson Education International Inc.
- Lovelock, Christopher H. (1991). *Service Marketing*. 2<sup>nd</sup> edition. Prentice Hall.
- Mashuri dan M. Zainudin. (2009). *Metode Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Mowen. (1995). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Karangan Sutisna.
- Mursid, M. (1993). *Manajemen Pemasaran*. Ed 1, Cet 1. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Natoradjo, S. (2011). *Event Organizer Dasar-dasar Event Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nazir, Moh. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peter, J. and Olson, Jerry C. (1993). *Consumer Behaviour and Marketing Strategy*, 2nd Ed. New York: John Willey & Son.
- Peter, J. Paul dan Donnelly, James H. (2011). *Marketing Management: Knowledge and Skills Tenth Edition*. New York: Mc Graw Hill.
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saladin, Djaslim. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Saladin, Djaslim. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Stanton, William J. (1986). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Supranto, J. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 6. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Tse dan Wilton. (1988). *Kepuasan Pelanggan*. Jilid 2. Edisi Ketiga. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Umar, Husein. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1: Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml dan Bitner. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus*.

