

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2002.) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Alma, Buchari (2007) *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Bandung :Alfabeta
- Basu, Swastha (2002), *Azas-Azas Marketing*, Cetakan Kelima, Yogyakarta : Liberty Offset Yogyakarta
- Basu, Swasta dan Irawan (2008), *Manajemen Pemasaran Moderen*, Yogyakarta : Liberty
- Simamora, Bilson (2003), *Memenangkan PASAR dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta : Gramedia.
- Andreassen, Tor Walin & Lindestad, Bodil (1997). *Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. International Journal of Service Industry Management.*
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 (No. 2).
- Cannon, J. P., Perreault, W. D., & McCarthy, E. J. (2008). *Pemasaran Dasar, Pendekatan Manajerial Global*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Dani (2012) Analisis Efektivitas Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Sumatera Barat, *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis* Volume 14 No.2 / September 2014
- Freddy (2015) Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sulawesi Tenggara., *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan* Volume 1, Nomor 1, 2016 e-ISSN : 2502-5171
- Fandy, Tjiptono (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi ke Tiga. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam (2005). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPP*, Edisi ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam (2006) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang:UNDIP,
- Hurriyati, Ratih, (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta..

- John Hendra Istianto Maria Josephine Tyra (2011) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto, Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius): Palembang
- Kotler Philip dan Gary Armstrong, (2001) Dasar-Dasar Manajemen, Jilid 1, PT. Indeks : Gramedia
- Kotler, Philip (2002) Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 2, Jakarta : Pearson Education Asia dan PT. Prehallindo,
- Kotler, Philip dan Armstrong (2003), Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 1, New Jersey : Prentice Hall, Inc.,
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2003). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 9, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2008) Manajemen Pemasaran, Edisi 13, jilid 1, Jakarta : Erlangga,
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz (2004). *Services Marketing, Seventh Edition*. Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat
- Ni Nyoman Yuliarini dan Putu Riyasa (2007) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar , BULETIN STUDI EKONOMI Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of retailing, Vol. 64, (No. 1).*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, Vol. 49.*
- Suliyanto, 2005, Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran, Bogor : Ghalia.
- Sugiono (2008), Metode Penelitian Bisnis, Bandung : Alfabeta,

Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto (2005). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Suyanto, M. (2007). *Marketing Strategy*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Swastha, Basu dan Irawan (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2007). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. The Free Press A Division of MacMillan, Inc. New York-Oxford-Sidneya

Zeithaml dan bitner, 2000. *Service marketing: integrating customer focus Across The firm*, Yew York: Mc. Graw Hill.

<https://centrepark.co.id/>

<http://www.viva.co.id/>

