

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Alma, B. (2008). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta. Bandung.
- Fandy, Tjiptono. (2001). Manajemen Jasa. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono et all.(2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: penerbit andi.
- Ghozali, Imam. (2006). Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller.(2009). Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). Principle of Marketing. Prentice Hall International, Inc: New Jersey.
- Kotler, Philip dan Kelvin lane Keller. (2012). Marketing Management. 14e Global Edition, Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba empat.
- Moh. Nazir. Ph.D. (2005). Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Parasuraman, A, V.A. Zeithami and L.L Berry. (1988). “ A Multiple-Item Scale for Measuring.
- Rangkuti, Fredy, (2002). Measuring Customer Satisfaction, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Stanton, William J.(2009). Prinsip Pemasaran yang dikutip oleh Dharmesta. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono. (2007). Pemasaran Jasa. Malang : Bayu Media.

Tjiptono, Fandy.(2008). Strategi Pemasaran (Edisi III). Jogjakarta: Andi.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. (2006). Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. 4th edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill

