

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). Aplikai 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 forMeasuring.

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

