

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control. Ninth Edition.* Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc.
2. Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran.* Jilid 1. Edisi Ke-12. Cetakan Ke-2. Diterjemahkan oleh: Benyamin Molan. Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
3. Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D.* Cetakan Ke-19. Bandung: CV Alfabeta.
4. Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Cetakan Ke-2. Jakarta: PT Rineka Cipta.
5. Hair, Joseph F., Jr., dkk. 2006. *Multivariate Data Analysis. Sixth Edition.* Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education Inc.
6. Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik.* Edisi Ke-2. Cetakan Ke-2. Jakarta: PT Bumi Aksara.
7. Bitner, Mary Jo, dkk. 2009. *Service Marketing. Fifth Edition.* New York: McGraw Hill/Irwin.
8. Anandya, Dudy dan Heru Supriyadi. 2009. *Riset Pemasaran Prospektif dan Terapan.* Malang: Bayumedia Publishing.