

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2004). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Bhuono, A. N. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik*. Yogyakarta: Andi.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Lubis, M. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping.

Lupiyoadi, & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Salemba Empat.

Priyono, J. (2009). Analisis Kepuasan Konsumen ditinjau dari Kualitas Pelayanan Hotel Grand Setiakawan di Surakarta.

Ramdan, A. M. (n.d.). *Hubunggan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen*.

Retrieved October 22, 2008, from <http://asep-m-ramdan.blogspot.com>

Sinaga, P. P. (2010). Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk,, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Warnet Chamber Semarang).

Situmorang. (2010). *Data Penelitian; Menggunakan Program SPSS*. Medan: USU Press.

Situmorang, S. H. (2008). *Analisis Data Penelitian. Cetakan Kedua*. Medan: USU Press.

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.

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

Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono, D. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supriyatmini, T. (2005). *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT "ANDA" Semarang* , 16.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & D, G. D. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. 4th edition. International Edition*. Singapore: McGraw-Hill.