

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary, & Philip, Kotler. 2011. dasar pemasaran-jilid 1.
- Bahasa Alexander Sindoro & Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Fandy, Tjiptono,(2011), Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Farida Jafar, 2012, Manajemen Jasa Terpadu, PT. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Gaspersz, V. (1997), Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total, PT. Gramedia Pustaka Tama, Jakarta.
- Garvin, D.A. (1996). Learning in Action: A Guide to Putting the Learning Organization to Work, Boston: Harvard Business School Press.
- Ghozali, Imam, 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS,Edisi Ketiga ,Badan Penerbit Universitas Diponegoro,Semarang.
- Husein, Umar, 2002. Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hanan, Mack & Karp, Peter (1991) customer satisfaction : How to maximize, measure and market your company's Ultimate product. New York : American management association.
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta : PT. Indeks.
- Krajewski, J. Lee and P. R. Larry. 2007. Operations Management Strategy and Analysis, Fifth Edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Mashuri. 2009. Penelitian verivikasi.Yogyakarta: Andi,Nawawi, dan Martini hadari.2001. instrumen penelitian bidang sosial.Gajah mada University press.
- Oliver, Richard L., 2005, "Measurement and Evaluation of satisfaction processes in retailing" journal of retailing, vol.57 No.3,pp.25-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 2007. SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64 No. 1, pp. 14-40.
- Patton, Michael Quin. (2008). Metode Evaluasi Kualitatif Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Riduwan 2006 Metode dan Teknik menyusun Tesis. Bandung : alfabeta

- Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani (2008) Manajemen Pemasaran Jasa Jakarta : Salemba Empat.
- Sumarwan, U. (2003). Perilaku konsumen teori dan penerapannya dalam pemasaran. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Stainback, Susan and William Stainback. (1988). *Understanding and Conducting Qualitative Research*. Iowa: Kendall Publishing.
- Sugiyono. (2010), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Alfabeta, Bandung.
- Singgih Santoso, 2002 Mengolah Data Statistik Secara Professional, Elex Media Komputindo, Jakarta Gujarati, Damodar, 2003, Ekonometri Dasar. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Sunyoto, Danang (2013), “Sumber Daya Manusia Praktik Penelitian” Yogyakarta: CAPS (centre for academic publishing service).
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Umi Narimawa. 2010. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media12.
- Zeithaml dan Bitner, 2011, Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet Di Jabodetabek. Jurnal Kepuasan Konsumen.