

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Prof. Dr. Thamrin, M.M., M.Pd dan Dr. Francis Tantri, S.E., M.M. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Depok : PT RAJAGRAFINDO PERSADA
- Fandy Tjiptono, Ph.D. dan Gregorius Chandra (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Fitzmmon, James A., Fitzmmons, Mona J. (2008). *Service Management Operation, Strategy, Information Technology*. International Edition. Singapore: McGrawHill
- Hasan, S.E., M.M., Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta, CAPS.
- Istijanto, M.M., M.Com (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran Cetakan Kedua*, Jakarta, Gramedia.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid 1, Edisi 12)*. Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1, Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1*, Jakarta, PT Indeks.
- Priyatno. (2012). *Mandiri belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Jakarta: Mediakom.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta : ANDI
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni, V, Wiratna dan Endrayanto, Poly. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Yogya. Graha Ilmu.