

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Bell, Chip.R & Bilijack.R.Bell. 2004. *Magnetic Service: 7 Rahasia Menciptakan Pelanggan Setia*. Bandung: Kaifa
- Bulaeng, A.R. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI
- Effendy, Onong Uchjana. 1986. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: CV. Remadja Karya
- Faulkner, David & Cliff Bowman. 1997. *Strategi Kompetitif*. Yogyakarta: ANDI
- Foster, Timothy. 1997. *101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- . 1999. *How To Be Better At Customer Care*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Griffits, Andrew. 2002. *101 Taktik Memuaskan Konsumen*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kartajaya, Hermawan & Ardhi Ridwansyah. 2012. *Service With Character: 18 Prinsip Keberhasilan Layanan di Era Horizontal Dalam Menciptakan Loyalitas Dan Rekomendasi Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia

- Kotler, Philip. 2005. (a) *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Media
- . 2005. (b) *Manajemen Pemasaran Jilid II Edisi ke 11*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran: Principles Of Marketing 7C*. Jakarta: Prenhallindo
- . 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- . 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi 9 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2002. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPF
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyana, Deddy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- . 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Peter, J. Paul. dan Jerry, C. Olson. 2000. *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Rumanti, Sr.Maria Assumpta. 2005. *Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Scoot, Dru. 2003. *Customer Satisfaction*. Jakarta: PPM
- Shimp, Terence A. 1999. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Erlangga. Wasesa, Silih Agung. 2005
- Sunarto. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Yogyakarta: UST Peress
- Suryabrata, S. 1998. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta: ANDI
- . 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- . 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI
- Tunggal. Amin, Widjaja. 2008. (a) *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvarindo
- . 2008. (b) *Customer Relationship Management: Konsep dan Kasus*. Jakarta: Harvarindo
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Widjaja, H.A.W. 2008. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara

