

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. 2005, **Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS**, edisi pertama, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2006, **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**, cetakan ketiga, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dharmestha, Swastha Basu dan T. Hani Handoko, 2008, **Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen**, edisi pertama, cetakan keempat, BPFE, Yogyakarta
- Ellitan, Lena & Lina Anatan, 2009, **Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia**, Penerbit : Alfabeta Bandung
- Gaspersz, Vincent. 2002. **Total Quality Management**. Penerbit : SUN, Jakarta
- Hasan Ali, 2008, **Marketing**, cetakan pertama, Penerbit : Buku Kita, Yogyakarta
- Hurriyati, Ratih, 2005, **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, cetakan pertama, Alfabeta, Bandung
- Irawan Handi, 2004, **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, cetakan kelima, Penerbit : Elex Media, Komputindo, Jakarta
- Kasmir dan Jakfar, 2003, **Studi Kelayakan Bisnis**, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Prenada Media, Jakarta
- Kotler Philip, dan Keller Lane Kevin, 2008, **Manajemen Pemasaran**, edisi ketigabelas, jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh, Penerbit : Prenhalindo, Jakarta
- Lopiyoadi Rambat dan Hamdani, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa**, edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Machfoedz Mahmud, 2010, **Komunikasi Pemasaran Modern**, cetakan pertama, Penerbit : Cakra Ilmu, Jakarta
- Rangkuti, Fredy, 2002, **Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

- Somantri Ating dan Sambas Ali Muhidin, 2006, **Aplikasi Statistik Dalam Penelitian**, cetakan pertama, Penerbit : Pustaka Setia, Bandung
- Siswanto Sutojo, 2009, **Manajemen Pemasaran**, edisi kedua, Penerbit : Damar Mulia Pustaka, Jakarta
- Tjiptono Fandy, dan Gregorius Chandra, 2005, *Service Quality & Satisfaction*, edisi pertama, cetakan pertama, Andi, Yogyakarta
- _____, 2009, **Strategi Pemasaran**, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar Husain, 2003, **Riset Pemasaran, Dan Perilaku Konsumen**, cetakan ketiga, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wijaya Tony, 2011, **Manajemen Kualitas Jasa**, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Ikdeks, Jakarta
- Yamit, Zulian, 2002, **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**, edisi pertama, cetakan kedua, Ekonisia, Yogyakarta
- Yazid, 2005, **Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi**, edisi kedua, cetakan ketiga, Ekonisia, Yogyakarta