

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buhari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* : Alfabeta. Bandung
- Assauri, Sofjan, 2007, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Penerbit : PT. Raja Grafindo, Jakarta
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jil 1. Edisi 12. Jakarta : Indeks*
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, H: Penebit Salemba Empat. Jakarta
- Keputusan Mentri Agama Penyalagunaan Aparatur Nomor 81 tahun 1993
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit : PT. Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Salemba Empat. Jakarta
- Prevost, Robert. 1997. *Mutu Pelayanan*. Jakarta
- Ririn, Ratnasari Tri dan Mastuti H. Aksa, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit : Ghalia Indonesia
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring coustemer Satifaction.: Gaining Customer*
- Partua Pramana, (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. <http://eprints.undip.ac.id/26970/> (diakses tanggal 12 Maret 2012)
- Realationship Strategy*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sinamblea, Lijan Poltak, Dkk. 2008. *Refomasi Kebijakan Publik (teori Kebijakan Publik dan Implementasi)*. Jakrta : Bumi Karsa

Sugiyono, 2004. ***Metode Penelitian Bisnis***, penerbit CV. Alfabeta Bandung

Sugiyono, 2007, ***Metode Penelitian Administrasi***, Penerbit: Alfabeta Bandung.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2005. ***Service, Quality & Satisfaction***.
Penerbit Andi. Yogyakarta

Umar, Husein, 2005. ***Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen***. Penerbit : PT.
Gramedia Pustaka Utama, Jakarta