

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Jasa*, CV. Alfabeta:Bandung
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Juwandi, Hendy. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian , Jilid Dua*, Erlangga.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Pemasaran, Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat
- Moekijat. 2001. *Pengembangan Manajemen dan Motivasi*, Bandung : Pionir Jaya.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta : Rineke Cipta
- Tjipto, Fandy dan Gregorius Chandra 2011. *Service, Quality & Satisfication*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta
- Tjipto, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta
- Wahjono, Sentot Iman. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta Graha Ilmu. Kristanto, Paulus Lilik 2011. *PSIKOLOGI PEMASARAN Integrasi Ilmu Psikologi dalam Kegiatan Pemasaran* YogyakartaCaps
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta Graha Ilmu