

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha dan T Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 3, Edisi ke 1. BFFE Yogyakarta.
- Daryanto. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Bandung : Satu Nusa.
- Gasperz. Dalam Buku Laksana 2008. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Goetsh dan Davis. 2012. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Irawan. 2009. *Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan ke 7, Jakarta : Elex Media
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Pelayanan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Prehallindo.
- 2005. *Manajemen Pemasaran*, edisi ke 11, Indeks: Jakarta.
- 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 dan 2* edisi ke 12, Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Jilid 1, edisi ke 12(Terjemahan) Bob Sabran, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. Dalam Buku A.G. Suyono 2013. *Pertimbangan dalam membeli produk barang maupun jasa*, Jakarta : Intidayu Press.
- Kotler, Philip Dalam Buku Fandy Tjiptono, 2011. *Manajemen Pemasaran*.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.
- 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.

Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen – Teori Penerapan nya Dalam Pemasaran*, Jakarta : Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi.

————— 2008. *Strategi Pemasaran*, edisi ke 3, Jogjakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Garvin. 2008. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tse dan Wilson. Dalam Buku Nasution, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*: Ghalia Indonesia.

Westbrook & Reilly Dalam Buku Tjiptono, Fandy 2005. *Brand Management and Strategy* : Penerbit Andi.

