

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* Edisi Revisi. Alfabeta, Bandung
- Basu Swastha Dharmmesta dan T. Hani Handoko. (2000). *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. BPFE, Yogyakarta
- Kertajaya, Hermawan. (2002). *Mark Plus on Strategy*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kertajaya, Hermawan. (2004). *Marketing Mix*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat, Jakarta
- _____ (2002). *Marketing Management*. Prentice Hall Inc
- _____ (2003). *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey
- _____ (2005). *Manajemen Pemasaran, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Edisi kesebelas, Jilid II*. PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- _____ (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks. Kelompok Gramedia, Jakarta
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. (2005). *Dasar-dasar Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi Pertama. Salemba Empat, Jakarta
- _____ (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Nirwana, Sitepu. (2005). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Salemba Empat, Jakarta
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metode Pendidikan*. EGC, Jakarta

- Peter, J Paul and Olson Jerry C. (2000). ***“Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran” Jilid 1 Edisi 4.*** Erlangga, Jakarta
- Ratminto dan Atik Winarsih.(2005). ***Manajemen Pelayanan.*** Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Salomon, R. Michael dan Stuart, W. Elnora. (2003). ***Marketing Real People, Real Choices, International Edition.*** Prentice Hall, New Jersey.
- Santoso, Singgih. (2001). ***Mengolah Data Statistik Secara Profesional.*** PT. Alex Media Komputindo, Jakarta
- Sinambela, L.P. (2010). ***Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi.*** PT. Bumi Aksara, Jakarta,
- Sugiyono. (2008). ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.*** Alfabeta, Bandung
- Sulaiman, Wahid. (2004). ***Analisis-Analisis Regresi menggunakan SPSS.*** Andi, Yogyakarta
- Sulastiyono, Agus. (2006). ***Manajemen Penyelenggaraan Hotel.*** Alfabeta, Bandung
- Sumadi. (2001). ***Konsep dan Teknik Mengukur Kualitas Produk Jasa; Jurnal Kajian Bisnis dan Manajemen Strategi Sinergi Vol. 4 No.1.***
- Sunarto. (2006). ***Pengantar Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama.*** Ust Press, Yogyakarta
- Supranto. (2006). ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*** Cetakan Ketiga. Rineka Cipta, Jakarta
- Swastha, Basu. (2002). ***Azas-Azas Pemasaran.*** Liberty, Yogyakarta
- Swastha, Basu dan Irawan. (2005). ***Manajemen Pemasaran Modern Edisi Kedua Cetakan Kesebelas.*** Liberty Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (1997). ***Strategi Pemasaran. Edisi kedua.*** Andi Ofset, Yogyakarta
- _____ (2000). ***Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer.*** Andi Ofset, Yogyakarta

- _____ (2001). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset, Yogyakarta.
- _____ (2004). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Andi Offset, Yogyakarta.
- _____ (2005). *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Banyumedia, Malang
- _____ (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset, Yogyakarta.
- _____ (2008). *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2007). *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Usmara A. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran Cetakan Pertama*. Amara Books, Yogyakarta