

DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik Saleh . 2010 .“ **Manajemen Pelayanan** “. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Assauri, Sofjan, 2007. **Manajemen Pemasaran**. Rajawali Pers, Jakarta.
- Alma, Buchari. (2013). **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Edisi .
- Buchari, Alma. (2004). **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Penerbit ALFABETA. Bandung Revisi, Cetakan 10. Bandung: Alfabeta.
- Basu Swastha, 2008, **Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen**, Liberty, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. **Strategi Pemasaran**. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- ._____, 2008. **Pemasaran Jasa**. Malang : Bayumedia publishing.
- Fajar, Laksana, 2008. **Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- _____, 2008 , **Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis** , Penerbit.
- Husein, Umar. 2008. **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis** . Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2006. **Manajemen Pemasaran**. Jilid 2, Alih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi Ketiga: Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- _____ dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- _____ & Gary Amstrong. 2014. *Principle of Marketing*. 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall. Graham Ilmu , Yogyakarta.
- _____, 2005, **Manajemen Pemasaran**, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussr. 2011. **Pemasaran Jasa**. edisi 7. Erlangga: Jakarta .
- Noor, Juliansyah. (2011). **Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah**. Jakarta: Kencana.

- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry.1985.**SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality.***Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Rangkuti, Freddy. 2007. **Manajemen Persediaan: Aplikasi di Bidang Bisnis.** Edisi 3. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ridwan. 2004. **Metode dan Teknik Menyusun Tesis.** Bandung: Alfabeta.
- Silalahi,Ulber.2009.**Metode Penelitian Sosial.**Bandung:PT.Refika Aditama.
- Sudarmanto Wibawa. 2014. **Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM.** Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2013. **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.** Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. **Strategi Pemasaran.** Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____, 2008. **Pemasaran Jasa.** Malang : Bayumedia publishing.
- _____ dan Gregorius Chandra .2014. *Service, Quality dan Satisfaction.*
- _____.2012. **Pemasaran Strategik edisi 2**
ANDI, Yogyakarta
- Yamit, Zulian. 2004. **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.** Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zulian Yamit. 2013. **Manajemen Kualitas Produk& Jasa.** Yogyakarta: Ekonisia