

DAFTAR PUSTAKA

- Afifi, Mohammad Fahrul, 2007. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Sayuran Organik Dan Penerapan *Personal Selling Benny's Organic Garden*. *Skripsi*. Bogor : Jurusan Ekonomi FE – IPB.
- Alma, Buchari, 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Aryani, Dwi, 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*. Depok : Jurusan Ekonomi FISIP – UI.
- Endah, Rayi, 2008. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan restoran Warung Taman Singosari Semarang. *Skripsi*. Semarang : Jurusan Ekonomi FIS – UNS.
- Hurriyati, Ratih, 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta.
- Info Gading Group, *Customer Service Division*. 2013. Rekapitulasi kritik dan saran majalah Info Bekasi dan data klien bulan Januari–Desember 2011. Diunduh dari (www.infogadinggroup.com) Diakses pada tanggal 20 Mei 2012.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, G, 2012. *Principle of marketing*. Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall.
- , dan Lane Keller, Kevin, 2012. *Marketing Management*, 12th edition, prentice hall, Inc. A pearson education company. Upple Saddle River, New Jersey.
- Laksana, Fajar, 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lovelock, Christoper H dan Wright, Lauren K, 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A, 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi dua, Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, K Naresh, 2009. Riset Pemasaran Pendekatan Terapan, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.

- Mulyono, Bayu Hadyanto, 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Tesis*. Semarang : Jurusan Ekonomi FE – UNDIP.
- Priyatno, Dwi, 2008. Mandiri Belajar SPSS. Yogyakarta: Mediakom.
- Rangkuti, Freddy, 2008. The Power of Brand, Edisi 3. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih, 2007. Buku latihan SPSS Statistik Parametrik. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma, 2007. *Research Methods For Bussiness*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2007. Pemasaran Strategi. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, Fandy, 2008. Prinsip-Prinsip *Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andy.
- , 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa. Bandung: CV Albeta.
- Umar, Husein, 2009. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Press.
- Utami, Christina Widya, 2010. Manajemen Ritel (edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Tim Penyusun. 2008. Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
- Yustiana, Rosita Indra, 2009. Pengaruh Merek Dan *Personal Selling* Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Di Dealer “Wali Motor” Demak. *Tesis*. Semarang : Jurusan Ekonomi FE – UNDIP.
- Zeithaml, V.A.,& Bitner, M.J, (2009). *Service Marketing, Integrating Customer Focus Across Firm*, Fifth Edition. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Zulganef, 2008. Metode Penelitian Sosial dan Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- www.infogadingroup.com/home/media_profile/diakses_tgl_16_Mei_2012.