

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Cahyono, Giri. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong*. Skripsi, Program Pasca Sarjana
- Desmiati, Yeti. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Esia di Wilayah Jakarta Selatan*. Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis
- Effiyaldi. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Ghozali, Imam*. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hadiati, Sri, dan Sarwi Ruci, 1999. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahawan, Volume 1, Nomor 1
- Hair, et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, New Jersey: Prentice Hall
- Isman, Pepadri. 2002. *Pricing is The Moment OF Truth: All Marketing Comes to Focus in The STIKOM Dinamika Bangsa*. Jurnal Media Akademik, volume 2, nomor 1
- Kotler, Philip and Garry Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Limited
- Lovelock, H. Cristopher and Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Malhotra, Naresh K. & Mark Peterson. 2006. *Basic Marketing Research*. New Jersey: Pearson Education, Inc

- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Cahyono, Melinda. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon di Tunjungan Plaza Surabaya*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Paramarta, Wayan A. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*. Jurnal Forum Manajemen, volume 6, nomor 2, tahun 2008, halaman 43-55
- Sirkoen, Hartoyo, 2004, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Berbintang di Kota Batam*. Tesis, Program Pascasarana Universitas Airlangga Surabaya
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suputra, I Gusti Nyoman Kaler dan I Gusti Ayu Intan Saputra Rini. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIMI Handayani Denpasar (Suatu Pendekatan Analisis Faktor)*. Jurnal Forum Manajemen, volume 7, nomor 1, tahun 2009, halaman 15-22
- Swastha, Basu. 2009. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Tim Penyusun. 2008. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI
- Wijaya, Tony. 2011. *Cepat Menguasai SPSS 19*. Yogyakarta: Cahaya Atma
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. 2009. *Services Marketing*. USA: McGraw-Hill