

Daftar Pustaka

- Hajat, Nurahma, dkk. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2012
- Hartimbul, Nembah F. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Yrama Widya, 2011
- [Http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2HTML/Bab209226/page.html](http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2HTML/Bab209226/page.html)
(diambil pada tanggal 01 Juni 2014, 13.53)
- Hurriyati, Ratih. *Service Marketing*. Jakarta: Alfabeta, 2008
- Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ke-11. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2009
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2009
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2009
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2008
- Sugiharto, Edgar. *Psikologis Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia, 2009
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing, 2006
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011