

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Hajat, Nurahma, et al. *Pedoman Karya Ilmiah*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2006.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2009.
- J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011.
- Surharyadi dan Purwanto S.K. *Statistika*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing, 2010.
- Tjiptono, Fandy. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi, 2007.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.