

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan ke delapan. Alfabet. Bandung
- Carl McDaniel, Jr and Roger G. 1996. *Contemporary Marketing Research*. West Publishing Company, New York.
- Christian Gronroos .1990. *Service Management and Marketing*. Laxington Books , Massachusetts/Toronto.
- Djaslim Saladin, Yevis Oesman. 2002, “*Intisari Pemasaran dan Unsur Pemasaran*”, Penerbit : Lindakarya, Bandung.
- Gaspersz, V. 1997. *Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hasan,Ali.2008. *Marketing*. Media Pressindo.Jakarta
- Husein Umar.2000. *Riset Pemasaran & Perilaku konsumen*, PT. Gramedia Pustaka utama,Jakarta.
- Irawan, Handy. *Indonesian Pelanggan Satisfaction*. Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan ,Merek Pemenang ICSA. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta. 2003
- Kotler, Philip.2012 and Kevin Lane Keller,2012. *Marketing Management*.England: Pearson.
- Kotler Philip, Gary Armstrong. 1997, *Dasar- Dasar Pemasaran, Principle Of Marketing*“, Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran* Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip Kotler. 1997, “*Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Control*”, PT Prenhalindo, Jakarta
- Kotler,P & Amstrong. 2001.*Principle of Marketing*,Prentice Hall

- Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran : Analisa, Perencanaan, dan Pengendalian*, Edisi Kelima. Alih Bahasa : Drs. Jaka Wasana, MSM. Institut Pendidikan dan Pembinaan Manajemen. Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Keempat, Salemba Empat, Jakarta
- Malhotra, K. Naresh, 2005. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi Keempat.Jilid 1. Diterjemahkan oleh Soleh Rusyadi Maryam Jakarta:PT. Indeks
- Malhotra, K. Naresh, 2005. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi Keempat.Jilid 2. Diterjemahkan oleh Soleh Rusyadi Maryam. Jakarta:PT. Indeks
- Pasuraman.Valerie A.Zeithaml. 2000.*Service Marketing* (Mc Graw Hill, Boston 2003)
- Purwanto, Agus Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti.2011.*Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*.Yogyakarta: Gava Media Rangkuti, Freddy,2001.*Riset Pemasaran*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Stevenson,William J. 2005. *Operations Management* 8th ed. McGraw-Hill
- Sekaran, Uma and Roger Bougie.,2009. *Research Methods For Business A Skill Building Approach*.United Kingdom: John Wiley & Sons. Ltd.
- Sumber: Payne, A. (1993) *The Essence of Service Marketing*. New York : Prentice Hall dalam Tjiptono (1997)
- Sugiyono,2012.*Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha. Bashu. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Penerbit Liberty, Jakarta
- Tjiptono,Fandy. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Penerbit : Andi, Yogyakarta
- Tjiptono,F. 2008. *Strategi Pemasaran*.Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Triton. 2008. *Marketing Strategic*. Tugu Publiher. Yogyakarta

Yumit,Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas suku cadang & Jasa*. Penerbit Ekonisia.

Sumber internet:

<http://agungteja.wordpress.com/> harapan pelanggan/tanggal akses 17 mei 2013