

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Sistem*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Fandy, Tjiptono; Gregious Chandra. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy, 2011.
- Furchan, Arief. *Pengantar Penelitian dan Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional, 2011.
- <http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm> (diakses 05-12-2013).
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2011.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi 9*. Jakarta: PT. Indeks. 2011.
- Kotler, Philip. *Marketing Management* Terjemahan, Hendra Teguh, Ronny A.Rusli, Benjamin Molan, Jilid I & II. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prentice Hall, 2011.
- Kotler, Philip; Keller. *Marketing Management. 14 Edition*. England: Pearson, 2012.
- Kotler, Philip; Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga, 2011,
- LoveLock, C. *Managing Service:Marketing,Operation, and Human Resources*. London: Prentice Hall-Intl Inc. 2011.
- Lovelock, Christopher.H dan Wright, Lauren K. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks, 2011,
- Malhotra Nares, *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Edisi Keempat*. Jakarta:Indeks, 2011.

- Masyhudzulhak. *Memahami Penulisan Ilmiah dan Metode Penelitian. Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Sumber Daya*. Jakarta: LP2S, 2012.
- Mayasari, Septina Dwi. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen" *Jurnal*
- Nasir, Moh. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sangadji dan Sopiah. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV. ANDI, 2011.
- Sekaran dan Bougie, *Research Methods for Business - A Skill Building Approach, 5th Edition*. USA: John Willey & Sons, Inc, 2011.
- Stanton, W.J, M.J, Efzel, B.J Walker. *Fundamental of Marketing 10 Edition*. New York: Mc.Graw-Hill.Inc., 2011.
- Stevenson, William J. *Operations Management 8th ed*. New Jersey: McGraw-Hill, 2011.
- Swastha, Basu, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Liberty, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Edisi 1*. Malang: Banyumedia Malang Publishing, 2011.
- \_\_\_\_\_. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Yumit, Zulian. *Manajemen Kualitas suku cadang & Jasa*. Jakarta: Ekonisia 2011.
- Zeithaml, V.A, Bitner, MJ Gremler, D.D. *Service Marketing*. 5 edition. Singapore: Mc Graw Hill, 2011,
- Zeithaml, Valarie A. And Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, Int'l Edition, 2011,