

DAFTAR PUSTAKA

Ali Hasan, *Marketing* (Yogyakarta: MedPress, 2010)

Amir Mahmud, Kamaruzaman Jusoff, dan St. Hadijah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Industri Komersial Layanan Penerbangan*
(Jurnal Dunia Ilmu Terapan, Tahun 2013)

Armstrong, kotler. *Dasar-dasar Pemasaran* . Jakarta : Intermedia

Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung : Alfabeta,2007)

Buchari, Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa cetakan keempat* (Bandung : Alfabeta, 2000)

Charles W.Lamb, *Pemasaran Buku 2*(Jakarta Salemba Empat, 2001)

Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa, alih bahasa, Agus Widyanoro* (Jakarta: PT. Indeks, 2005)

Dharmesta dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta :Libert,2005)

Djaali&Pudji Muljono, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana, 2008)

Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis* (Jakarta: Graha Ilmu, 2008)

Fandi Tjiptono, SE.Grgorius Chandra & Dadi Adriana, *Pemasaran Strategik*. (Yogyakarta: Andi, 2008)

Fandy Tjiptono&Gregorius Chandra, *Service, Quality&Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2007)

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2004)

Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*(Yogyakarta : Andi Offset, 2004)

Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis Modern* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2000)

- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, edisi III (Yogyakarta: Andi, 2013)
- Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid 2 Edisi 2*, (Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2007)
- Husaini U dan Purnomo S, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008)
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia, 2003)
- Ise, Perreault dan Mc Charty, 2005. *A Global-manajerial Approach. McGraw Hill Inter Edition*
- J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Cetakan Ketiga* (Jakarta : Rineka Cipta, 2006)
- John C. Mowen dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. (Erlangga: Jakarta. 2002. Alih bahasa: Lina Salin)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* edisi 14 Jilid 1 (Jakarta : PT. Indeks, 2012)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. (Jakarta: salemba empat, 2002)
- Lovelock, Christopher, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : PT indeks, 2007)
- Lupiyoadi, rambat, *Manajemen pemasaran jasa* edisi pertama (Jakarta : Salemba empat, 2001)
- Malhotra, Naresh K., *Riset Pemasaran* edisi 4 (Jakarta : PT Indeks, 2009)
- Md. Arifur Rahman, Abul Kalam, Md. Moshir Rahman, Md. Abdullah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan: Sebuah Studi Empiris pada Restaurant Jasa di Divisi Khulna* (Jurnal Penelitian Keuangan dan Akuntansi, Tahun 2012)
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi kedua belas jilid 1*
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi kedua belas jilid 1* (Jakarta : Erlangga, 2006)

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2002)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku-2* (Yogyakarta :Andi Yogyakarta, 2000)
- Phillip Kotler dan Gary Amstrong, *Marketing*, Pearson Education, inc: New Jersey.2009
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2* (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Raminto dan atik winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005)
- Rianto Zalukhu, Raden Rudi Alhemp, dan Armis, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Counter Maharupa Gatra Mal Pekanbaru* (Jurnal Manajemen dan Akutansi: Volume 1, Nomor 2, Agustus 2013)
- Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar.2004. *Consumer Behavior* 8th edition. Pearson Prentice Hall.
- Sekaran, Uma, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta :Salemba 4 , 2007)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung:Alfabeta.2007)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi VI* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Tjiptono F. dan Chandra G., *2 Service Quality and Satisfaction, edisi 2* (Yogyakarta :2005)
- Tjiptono, fandi, *Strategi pemasaran*. Edisi pertama (Yogyakarta : Andi offset, 2007)
- Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: PT. Indeks, 2011)
- Wirtz, Jochen dan Christopher Lovelock, *Service Marketing : People, Technology, Strategy. Sevent Edition. Pearson, 2011.*