

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hamid Mar Iman, *An Introduction to Property Marketing*, Malaysia: Universiti Teknologi Malaysia Skudai Johor Darul Ta'zim, 2002.
- Ashok Jain, *Principles of Marketing*, India: India Enterprises, 2009.
- Ashok Sharma, *Company Law*, India: India Enterprises, 2010.
- Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penilaian Ilmu – Ilmu Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004.
- Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2012.
- Derek Roylance, *Purchasing Performance*, USA: Gower, 2006.
- Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*, Jakarta: Grasindo, 2008.
- Francis Buttle, *Customer Relationship Management (Manajemen hubungan Pelanggan)*, Indonesia: Bayumedia, 2007.
- Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Gary Armstrong dan Philip Kotler, *Marketing: An Introduction*, New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2007.
- Jagdish N. Sheth dan Atul Parvatiyar, *Handbook of Relationship Marketing*, Amerika: Sage Publication, 2000.
- Joseph P. Cannon, Ph. D, William D. Perreault, dan E. Jerome McCarthy, *Pemasaran Dasar: Pendekatan Manajerial Global*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Larry Percy and Richard Rosenbaum-Elliott, *Strategic Advertising Management*, Edisi Keempat, United Kingdom: Oxford University Press, 2012.
- Ludi Koekemoer, *Marketing Communications*, South Africa: Juta and Co, 2005.

- Nigel Hill, Jim Alexander, *The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*, England : Gower, 2006.
- Paul J. Peter, Jerry C. Olson, *Consumer Behavior & Marketing Strategy, Ninth Edition*, Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc., 2010.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Principles of Marketing Fifteenth Edition*, England: Pearson Education Limited, 2014.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid I, Indonesia : PT. Indeks, 2009.
- Philip Wessely, *Value Determination of Supply Chain Initiatives*, Jerman: Gabler Veerlag, 2011.
- Richard L. Irwin, William A. Sutton, & Larry M. McCarthy, *Sport Promotion and Sales Management*, United States: Human Kinetics, 2008.
- Sudjana, *Metoda Statistik*, Bandung: PT Tarsito, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- . *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- . *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Susan Tyler Eastman, *Research in Media Promotion*, New York: Routledge, 2014.
- Tim Marknesis, *Customer Satisfaction and Beyond*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Marknesis, 2009.
- Vellore K. Sunder, *Outsourcing and Customer Satisfaction*, Amerika: Xlibris, 2011.

Wendy Macdowall, Chris Bonell dan Maggie Davies, *Health Promotion Practice*, USA: Open University Press, 2006.

Zeithmal, Marry Jo Bitner Dwayne D., *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, International Edition*, Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc., 2009.

**Jurnal:**

Christian Lasander, dengan judul “Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional”. **Jurnal EMBA**.Vol.1, No. 3 September, tahun 2013, *ISSN*: 2303-1174, hal. 284-293.

Milli Cindy Lumintang, dengan judul “Promosi dan *Customer Relationship Management* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Manado”. **Jurnal EMBA**.Vol.1, No. 4 Desember, tahun 2013, *ISSN*: 2303-1174, hal. 1033-1041.

Stela Sangkaeng, Lisbeth Manake, dan Sem G. Oroh, dengan judul “Pengaruh Citra, Promosi dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara”. **Jurnal EMBA**.Vol.3, No. 3 September, tahun 2015, *ISSN*: 2303-1174, hal. 1089-1100.