

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Ariani, D. Wahyu. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- <http://arsip.mediakonsumen.com/Artikel2416.html>. Diakses pada tanggal 05 Februari 2016.
- <http://m.kaskus.co.id/post/557d6a2392523377468b4572>. Diakses pada tanggal 05 Februari 2016.
- <http://forum.detik.com/showthread.php>. Diakses pada tanggal 05 Februari 2016.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* Cetakan ke II. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009.
- Kim, *Proliferation Of The Internet Economy*. New York: IGI Global, 2009.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid Pertama*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid Pertama*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Mathur, U.C. *Retail Management Text And Cases*. New Delhi: House Pvt. Ltd, 2010.
- Ochsli, Matt, *The Art Of Selling to the affluent*. Canada: John Wiley & Sons, Inc. 2005.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Centre :Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rao, K. Rama Mohana. *Service Marketing Second Edition*. India: Dorling Kindersley (India), 2011.
- Rust, Roland T. *Sevice Quality Research Persepective*. USA: Sage Publication inc, 2006.
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk. *Consumer Behaviour Sixth Edition*. Frenchs Forest: Pearson Australia, 2014.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- _____ *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen Cetakan Pertama*. Jakarta: CAPS, 2012.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius dan Dadi. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- _____ *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Sutiono Rudy Jusup. *Visual Merchandising Atraction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Widjaja, Bernard T. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Zeithalm dan Berry. *Measuring Costumer Satisfaction, Cetakan ke III*. Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2006.