

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya Atep Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. Jakarta :PT Elex Media Komputindo.
- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Keenam, Bandung: Alfabeta.
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Assauri, Sofjan. 1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.  
<http://administrasidanmanajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html> ( Diakses tanggal 15 Juli 2014 )
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Djaslim Saladin. 2004. *Manajemen pemasaran*, Bandung: Linda Karya.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin. Jill, 2003. *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Handi Irawan. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.  
<http://gakgaubangget.blogspot.com/2012/11/v-behaviorurldefaultvmlo.html>  
 ( Diakses tanggal 13 Juni 2014 )  
<http://riawindawulandari.blogspot.com/2013/05/laporan-13-tentang-kepuasan-pelanggan.html> ( Diakses tanggal 14 Juni 2014 )
- J. Supranto. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta.

- Lalu Sumayang. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Lyhe, John F, 1996, *Cara Jitu memuaskan pelanggan*, Jakarta: Abdi tandur.
- Philip Kotler, 2000, *Manajemen Pemasaran (Alih Bahasa Hendra Teguh, dkk)*, Edisi Milenium Kedua, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Phillip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Milenium, Jakarta: PT.Prenhallindo,.
- Philip Kotler, dan Kevin Lane Keller 2006, *Marketing Management*, Pearson Education Inc. [www.google.com](http://www.google.com) ( Diakses tanggal 25 Mei 2014 )
- Ratih Hurriyati, 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Ratih Hurriyati, 2005:28, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: CV.ALFABETA. <http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/bauran-pemasaran-jasa.html> ( Diakses tanggal 15 Juli 2014 )
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Swastha dan Irawan. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*, (Edisi II, Get. VHI), Yogyakarta: Liberty.
- Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan Ketigabelas. Yogyakarta: Liberty .
- Tjiptono Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: Andy Offset. <http://www.sarjanaku.com/2013/04/pengertian-pelayanan-jasa-dan.html> ( Diakses tanggal 7 Juni 2014 ).
- Tjiptono Fandy, 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua, Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Cetakan Pertama, Edisi Kedua Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* , Edisi II Yogyakarta: CV. Andy Offset.
- Winardi 1991. *Marketing dan perilaku konsumen Mundur maju*. Bandung [http://www.academia.edu/7204727/Pelayanan\\_jasa](http://www.academia.edu/7204727/Pelayanan_jasa) ( Diakses tanggal 7 Juni 2014 ).