

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto*, 2006. **Produser Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik**. Rineka Cipta, Jakarta
- _____, 2010. **Prosedur Penelitian**. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Assauri, Sopyan*, 2008. **Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama**, Cetakan Kedelapan. Penerbit : Raja Grafindo, Jakarta.
- Basu Swastha, dan Irawan*, 2003. **Manajemen Pemasaran Modern**. Yogyakarta, Penerbit : Liberty Yogyakarta.
- _____, 2005. **Asas-asas Marketing**. Liberty, Yogyakarta
- Buchari Alma*, 2007, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Edisi Revisi, Alfabeta, Bandung.
- Daft, Richard L.* 2002. **Manajemen**, Edisi Kelima Jilid Satu. Jakarta : Erlangga.
- Djarwanto dan Subagyo Pangestu*, 2000. **Statistik Induktif**. Edisi 4, BPF, Yogyakarta.
- Dutka*, 1994. **Atribut-atribut dari Koonsumen Secara Universal**. Glora Aksara Pertama, Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam*, 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____, 2009. **Aplikasi Multivarinte dengan Program SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasibuan, Malayu*, 2007. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Cetakan 9 PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Iqbal, Hasan, M.* 2002. **Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya**. Ghalia Indonesia, Bogor,
- Kotler, Philip*, 1994. **Marketing Management : Analysis, Planing, Implementation, Control**. Edisi kedelapan, NewJersey.
- _____, 1997. **Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan. Implementasi dan Pengendalian (Terjemahan Jaka Wacana)**. Salemba Empat, Jakarta.
- _____. (2000). **Kepuasan Konsumen Terhadap Produk**. Jilid 3, Edisi kedua, penhalindo, Jakarta.

_____, 2005. **Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi, dan Kontrol.** Jilid I, Erlangga, Jakarta.

_____, 2007. **Manajemen Pemasaran.** Jilid 2, Edisi 12. PT. Indeks, New Jersey

_____, dan *amstrong*, 2008. **Prinsip-prinsip Pemasaran.** Edisi 12 Jilid I, Erlangga, Jakarta.

_____, dan *amstrong* 2001. **Prinsip-prinsip Pemasaran.** Jilid I Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.

_____, 2002. **Prinsip-prinsip pemasaran.** Jilid I Edisi ke-8, Jakarta

_____, dan *Keller*, 2009 , **Manajemen Pemasaran.** Jilid I. Edisi ke 13, Erlangga, Jakarta.

Lopiyoadi, dan *A. Hamdani*, 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa.** Salemba Empat, Jakarta.

Riduwan, 2010. **Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika.** Cetakan 2, Alfabeta, Bandung.

Sudjana, 2000. **Metode Statistika.** Tarsito. Bandung.

Sugiono, 2005. **Metode Penelitian Administrasi.** Alfabeta, Bandung.

_____, 2008 , **Metode Penelitian Pendidikan.** Alfabeta, Bandung.

_____, 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.** Alfabeta, Bandung.

_____, 2012. **Memahami Penelitian Kualitatif.** Alfabeta, Bandung.

Sulistyo – Basuki, 2006. **Metode Penelitian.** Jakarta : Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

Swastha, B dan Irawan, 2005. **Asas-asas Marketing,** Liberty, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 1996. **Manajemen Jasa.** Penerbit Andi, Yogyakarta.

_____, 1997. **Strategi Pemasaran.** Andi, Yogyakarta

_____, 2000. **Perspektif Manajemen dan Pemasran Kontemporer.** Andi, Yogyakarta

_____, 2003. **Strategi Pemasaran.** Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.

_____, 2005. **Strategi Pemasaran.** Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta.

_____, 2005. **Strategi Pemasaran**. Andi Offset, Edisi kedua, Yogyakarta

_____, 2008. **Service Manajemen : Mewujudkan Layanan Prima**. Penerbit Andi, Yogyakarta.

_____, dan *Gregorius Chandra*, 2011. **Servis Quality and Satisfaction**. Edisi 3, Andy, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2003. **Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Wisnalmawati. 2005. **Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 3 Jilid 10 2005