

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anggraeni, D. (2009). *Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Objek Wisata Alam Punclut di Kota Bandung*. Skripsi Sarjana pada FPIPS UPI Bandung: tidak diterbitkan.
- Ardi, R. (2009). *Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun*. FPIPS UPI. Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Fathoni, A. (2006). *Metodologi penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Kotler, P. And Gary Amstrong. (2006). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P. And Gary armstrong. (2007). *Marketing An Introduction on 8th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. And Kevin Lane Keller. (2009). *Marketing Management 13 Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Molan. (2005). "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD FK-UKI di Cawang Jakarta Timur." *Buletin Ekonomi Kajian Manajemen dan Akuntansi*. 9(18), 27.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian Cetakan Ke Enam*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurseha, W. (2008). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Susu Formula Vitalac*. FPIPS UPI. Bandung: Tidak diterbitkan
- Saladin, Djaslim. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sugiyono, DR. Prof. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sukirno, S. (2005). *Teori Pengantar Mikro Ekonomi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004) *manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Yoeti, Oka A. (2005). *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Mowen, J.C. and Minor, M. (2002). *Artikel Manajemen: Perilaku Konsumen, Jilid 2 Edisi Kelima*. [online]. Tersedia: <http://artikel-manajemen.blogspot.com/2009/02/pengertian-jasa.html>. [18 Juli 2010]
- Suryanto, A. (2009). *Kelebihan dan Kelemahan Perseroan Terbatas*. [Online]. Tersedia : <http://www.dokterbisnis.net/2009/12/01/kelebihan-dan-kelemahan-perseroan-terbatas-pt/>. [24 April 2011]
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Perseroan terbatas](http://id.wikipedia.org/wiki/Perseroan_terbatas)
- Purwanto, S. dan Nuryanti, L. (2007). *Artikel Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial : Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. [online]. Tersedia: <http://klinis.wordpress.com/page/3/> [24 Maret 2010]