

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Buchari Alma. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Kaplan, Robert M. and Denis Saccuza. 1993. *Psychological Testing, Principles, Application and Issues*. Brool cole Publishing Company, A Division of Wodsworth, Inc.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa “Teori dan Praktik” (Service Management)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Silalahi, Ulber. (2010) *Metode Penelitian Sosial*. Bandung:Aditama.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alvabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Susanto, Azhar. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Lingga Jaya.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management and strategy*. Yogyakarta : Andi.
- Hair, Joseph F., et.al., 2005. *Mulrivariate Data Analysis ; Fifth Edition*. USA : Prentice Hall International, Inc.
- Umar, Husein. 1988. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Pemahaman Praktis Asas-Asas Manajemen*.
- Kasmir. (2003). *Manajer Perbankan*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks..

Kotler, Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Jakarta : PT. Indeks

Kotler, Amstrong, Gary. 2005. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Lovelock, Christopher H. 2002. *Service Marketing*. New Jersey : Prentice Hal Inc.

Moh. Nasir. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

A., Zeithaml, Valerie .A. & Marry Bitner. 2009. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press A Division of Macmillan Inc.

Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa “Teori dan Praktik” (Service Management)*. Jakarta : Salemba Empat.

Supranto. J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Internet :

www.vivanews.com
main.waspada.co.id