

DAFTAR PUSTAKA

- Alhusin, Syahri. 2003. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS.10 for Windows*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Alida Palilati, 2007, *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*, Universitas Kristen Petra.
- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Caesar Semarang*. Skripsi.Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Costumer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Goetsch, David. L, Staanely B.Davis, 2014, *Quality Management, Introduction to Total Quality Management for Production, processing, and services*, New Jersey: Prentice Hall
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Hatanane Samuel dan Nadya Wijaya. 2009. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN, VOL, 4*. Surabaya, JawaTimur.
- Joko. Riyadi. (2004), *Gerbang Pemasaran*, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2006, Hal. 111)
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- _____, 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Lupiyoadi, Rambat, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nanang Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Nasution. (2007). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oliver, Sandra. (2007). "Strategi Public Relations". Penerbit Erlangga. Jakarta
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta
- Rangkuti, Freddy. ((2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Santoso, Singgih, 2005, *Buku Latihan SPSS : Statistik Parametrik*, Elex Media Computindo, Jakarta
- Sofyan Assauri. 2003, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jilid 1, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua". *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, h. 69-87
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*, Alfabeta Bandung.
- Sukandarrumidi. 2006. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis untuk Penelitian Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada Yogyakarta Press
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama. Yogyakarta.
- Supriyanto, S & Ernawaty, (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- _____, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2008, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- _____, 2012, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy and Chandra Gregorius. 2007. *Manajemen Kualitas Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy and Chandra Gregorius. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*. Yogyakarta : Jurnal Ekonomi dan Bisnis No. 3. Jilid 10