

DAFTAR KUTIPAN

- [1] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Marketing Management. Fourteenth Edition. Pearson Education.
- [2] Buchory and Djaslim Saladin. 2010. Manajemen Pemasaran. Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab. Bandung, Linda Karya.
- [3] Kotler, Philip and Kevin lane keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Jilid satu, Edisi ketigabelas. Jakarta, Erlangga.
- [4] Kotler, Philip and Kevin lane keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Jilid satu, Edisi ketigabelas. Jakarta, Erlangga.
- [5] Sofjan Assauri. 2010. Manajemen Pemasaran. Dasar, Konsep dan Strategi. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [6] <http://asyachroni.wordpress.com/2012/10/12/bauran-pemasaran/> (diakses pada tanggal 15 maret 2014, pukul 13.10 WIB)
- [7] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Marketing Management. Fourteenth Edition. Pearson Education.
- [8] Erma Widiana, Muslichah dan Bonar Sinaga. 2010. Dasar - Dasar Pemasaran, Karya Putra Dawati, Bandung
- [9] Swastha Basu. 2009. Manajemen Penjualan, edisi 3, BPFE- Yogyakarta, Yogyakarta.
- [10] Ir.Fl. Titik Wijayanti, MM. 2012. Managing Marketing Plan. Teori dan Aplikasi. Jakarta, Elex Media Komputindo.
- [11] Ir.Fl. Titik Wijayanti, MM. 2012. Managing Marketing Plan. Teori dan Aplikasi. Jakarta, Elex Media Komputindo.
- [12] Prof. Dr. Thamrin Abdullah, M.M, M.Pd dan Dr. Francis Tantri, S.E, M.M. 2012. Manajemen Pemasaran. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [13] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Marketing Management. Fourteenth Edition. Pearson Education

- [14] Ir.Fl. Titik Wijayanti, MM. 2012. Managing Marketing Plan. Teori dan Aplikasi. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [15] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Marketing Management. Fourteenth Edition. Pearson Education
- [16] Sofjan Assauri. 2010. Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [17] http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produk-definisi-klasifikasi-dimensi_30.html (diakses pada tanggal 18 maret 2014, pukul 16.10 WIB)
- [18] M.N. Nasution. 2010. manajemen mutu terpadu-total quality management, edisi kedua. Ghalia Indonesia, Bogor
- [19] Sofjan Assauri. 2010. Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [20] Ahmad Subagyo. 2010. Marketing In Business. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- [21] Prof. Dr. Thamrin Abdullah, M.M, M.Pd dan Dr. Francis Tantri, S.E, M.M. 2012. Manajemen Pemasaran. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [22] Sobari kosasih. 2009. Manajemen Operasi, edisi pertama. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- [23] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Marketing Management. Fourteenth Edition. Pearson Education
- [24] Kaihatu, Thomas Stefanus. 2009. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjangan Surabaya. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan
- [25] Tjiptono, Fandy. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [26] Ahmad Subagyo. 2010. Marketing In Business. Mitra Wacana Media, Jakarta.

- [27] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Marketing Management. Fourteenth Edition, Pearson Education.
- [28] Zeithaml, Valarie. A, Mary Jo Bitner and Dwayne D. Greimier. 2009. Service Marketing. McGraw-Hill:USA.
- [29] Ahmad Subagyo. 2010. Marketing In Business. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- [30] Sofjan Assauri. 2010. Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [31] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Marketing Management. Fourteenth Edition. Pearson Education.
- [32] Lupiyoadi, Rambat. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Subagyo. 2010. Marketing In Business. Mitra Wacana Media, Jakarta.

Buchory and Djaslim Saladin. 2010. Manajemen Pemasaran. Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab. Bandung, Linda Karya.

Erma Widiana, Muslichah dan Bonar Sinaga. 2010. Dasar - Dasar Pemasaran, Karya Putra Dawati, Bandung

Titik Wijayanti. 2012. Managing Marketing Plan. Teori dan Aplikasi. Jakarta, Elex Media Komputindo.

<http://asyachroni.wordpress.com/2012/10/12/bauran-pemasaran>, diakses pada tanggal 15 maret 2014

http://pasca.undiksha.ac.id/e-journal/index.php/jurnal_ep/article/viewFile/887/641, diakses pada tanggal 15 maret 2014

<http://www.jrmsi.com/attachments/article/22pdf> , diakses pada tanggal 15 maret 2014

<http://eprints.undip.ac.id/35758/1/ADI.pdf>, diakses pada tanggal 16 maret 2014

<http://hrcak.srce.hr/file/94802>, diakses pada tanggal 17 maret 2014

http://www.academia.edu/4375735/Study_the_Effects_of_Customer_Service_and_Product_Quality_on_Customer_Satisfaction_and_Loyalty_Asghar_Afshar_Jahnshahi_Corresponding_Author, diakses pada tanggal 17 maret 2014

Kaihatu, Thomas Stefanus. 2009. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjangan Surabaya. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Jilid satu, Edisi ketigabelas. Jakarta, Erlangga.

_____. 2012. Marketing Management. Fourteenth Edition. Pearson Education.

Lupiyoadi, Rambat. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.

M.N. Nasution. 2010. manajemen mutu terpadu-total quality management, edisi kedua. Ghalia Indonesia, Bogor

Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. 2012. Manajemen Pemasaran. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sobari kosasih. 2009. Manajemen Operasi, edisi pertama. Mitra Wacana Media. Jakarta.

Sofjan Assauri. 2010. Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Swastha Basu. 2009. Manajemen Penjualan, edisi 3, BPFE- Yogyakarta, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Zeithaml, Valarie. A, Mary Jo Bitner and Dwayne D. Greimier. 2009. Service Marketing. McGraw-Hill:USA.