

DAFTAR KUTIPAN

1. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2006), *Marketing Management*, Pearson Education Inc
2. Zeithaml dan Bitner. (2006: 110). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. Fourth Edition. New York: The McGraw-Hill Companies.*
3. Stanton, William, J., (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
4. Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
5. Kotler, P., & Keller, K.L. (2012: 150). *Marketing Management. 14th ed New Jersey: Pearson Educational.*
6. Purnama, Nursya'bani. 2006: 51. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia
7. Gaspersz, Vincent. 2006: 266. *Total Quality Management: untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
8. ISO 8402. *Iso Vocabulary*
9. Ismail Silihin. 2012. *Manajemen Strategik*. Erlangga. Jakarta.
10. Philip Kotler, A.B.Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia edisi pertama*. Alih bahasa: Ancella Anitawati Hermawan SE,MBA. Salemba Empat. Jakarta.
11. Nasution. 2010. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Akasara.
12. Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1995: 18-19. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
13. Pizam, A., and Ellis, T. 1999, "Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 11 No. 7, p. 326–39.

14. Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.
15. Irawan, Hadi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit: Elex Media Komputindo
16. Nasution M.N.,2010. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Ghalia Indonesia. Jakarta.
17. Fandy Tjiptono, 2005, *Service Quality and Satisfaction*, Georgius Chandra.
18. Marknesis, Tim. (2009: 36). *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis.
19. Sugiyono. (2010: 240). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta.
20. Arikunto, S. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Anber Abraheem Shlash Mohammad and Shireen Yaseen Mohammad Alhamadani, "Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan". *Middle Eastern Finance and Economics* ISSN: 1450-2889 Issue 14 (2011). Diakses 25 Maret 2015 dari http://www.uop.edu.jo/download/reseach/members/245_1760_Shir.pdf.
- Basu Swastha dan Irawan, 2005, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Chrisye N. Mononimbar, "Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada PT. TASPEN Manado". *Jurnal EMBA* ISSN: 2303-1174, Vol.1 No.3 September 2013. Diakses 20 Maret 2015 dari <http://download.portalgaruda.org/article.php/articel-108997>
- Daniel Sakta Tri Putra. 2014. Skripsi. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada PT. Herbalife Jakarta. Program Studi Manajemen Pemasaran.
- Emma Sara Angeline. 2014. Skripsi. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Konsumen Membeli Mobil Merk Ford di PT. Kreasi Auto Kencana. Program Studi Manajemen Pemasaran.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Service Quality and Satisfaction*, Georgius Chandra.
<http://www.financial.bisnis.com/> diakses 20 Maret 2015.
<https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen-pemasaran>, diakses 20 April 2015.
- Inne Aprianti. 2014. Skripsi. Hubungan Antara Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Dengan Minat Beli Konsumen Pada Minimarket Indomaret Cempaka Putih Raya. Program Studi Manajemen Pemasaran.
- Irna Kusumah.2013. Skripsi. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada POS (Point Of Sales) Mannga Dua PT.Adira Quantum Multifinance. Jakarta. Program Studi Manajemen Pemasaran.

Ismail Solihin. 2012. *Manajemen Strategik*. Erlangga. Jakarta.

K. Ravichandran, B. Tamil Mani, S. Arun Kumar, S. Prabhakaran, “Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model”. *International Journal of Business and Management*, Vol.5, No.4; April 2010. Diakses 25 Maret 2015 dari <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/download/5158/4616>

Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Milenium, Jakarta : Prenhalindo.

Lars Nilson, Michael D. Johnson, Anders Gustafsson (2001), “The Impact of Quality Practices on Customer Satisfaction and Business Results: product versus service organizations”. *Journal of Quality Management*, 6 (2001) 5-27. Diakses 25 Maret 2015 dari Sciendirect, <http://www.sciencedirect.com/science/journal/10848568/6/1>

Liana Rahardja, “Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Meningkatkan Produktivitas PT. Mustika Ratu yang Bersertifikat ISO 9002”. *Ultima Accounting Vol 2*. No.1, Juni 2010. Diakses 11 April 2015 dari www.academia.edu/5672670/TQM_di_PT._MUSTIKA_RATU.

Nasution. 2010. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Akasara.

Philip Kotler, A.B.Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia edisi pertama*. Alih bahasa: Ancella Anitawati Hermawan SE,MBA. Salemba Empat. Jakarta.

www.btn.co.id/ContentPage/BTN-Info.aspx, diakses 24 Juni 2015.

Yakobus M. 2014. Skripsi. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ayung. Jakarta Pusat. Program Studi Manajemen Pemasaran.

Zeithaml, V.A. and M.J. Bitner, 2001, *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. International Edition. McGraw- Hill, United Stated of America.