

DAFTAR KUTIPAN

- [1] Basu, Swastha, DH dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta : Liberty, 2003) , Hal. 5
- [2] Philip, Kotler dan Kevin L. Keller. *Manajemen Pemasaran* Terjemahan : Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1 dan 2, (Jakarta : PT. Erlangga, 2009), Hal 38.
- [3] Tjiptono, fandy dan Gregorius Candra, *Service, Quality and Satisfaction* (Yogyakarta : Andi, 2005)
- [4] Philip, Kotler dan Gary Amstrong. *Principle Of Marketing*, Global Edition, Pearson Education 2012, Hal 439
- [5] Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, (Jakarta : Erlangga, 2006), Hal 70
- [6] Husein, Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua, (Jakarta : Gramedia 2002), Hal 32
- [7] Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Keenam, (Bandung : Alfabeta 2004), Hal 169
- [8] Alma, Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta 2003), Hal 37
- [9] Tjiptono, fandy dan Gregorius Candra, *Service, Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta : Andi, 2005)
- [10] Basu, Swastha, *Manajemen Penjuala*, (Yogyakarta : BPFEE, 2010), Hal. 125
- [11] Philip, Kotler dan Gary Amstrong. *Principle Of Marketing*, Global Edition, Pearson Education 2012, Hal 35
- [12] Mursid, M, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Bumi Aksara 2010), Hal 95
- [13] Purnama, Lingga, *Strategi Marketing Plan*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum 2001), Hal 69
- [14] Philip, Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 (Jakarta: PT Indeks 2008), Hal 23

- [15] Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta : Rineke Cipta 2001), Hal 228
- [16] Tjiptono, fandy dan Gregorius Candra, *Service, Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta : Andi, 2005)
- [17] Freddy, Rangkuti, *Measuring Costumer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama 2002), Hal 29-30
- [18] Philip, Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 (Jakarta: PT Indeks 2008), Hal 23
- [19] Tjiptono, fandy dan Gregorius Candra, *Service, Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta : Andi, 2005)
- [20] Rambat, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001)

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Keenam. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2003. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Husein, Umar. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. Jakarta : Gramedia.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: PT Indeks.
- _____, dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Terjemahan* : Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Erlangga.
- _____, dan Gary Amstrong. 2012. *Principle Of Marketing*. Global Edition. Pearson Education.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Erlangga.
- Mursid, M. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Purnama, Lingga. 2010. *Strategi Marketing Plan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.
- Priyatno, Duwi. 2009. *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yogyakarta : Gava Media.
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Costumer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Supranto, J. 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineke Cipta.

Swastha, Basu, DH dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.

Swastha, Basu. 2010. *Manajemen Penjuala*. Yogyakarta : BPFEE.

Tjiptono, fand, dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

<http://www.papers.ssrn.com/journal/sol3/results.html>.

<http://www.pnri.go.id>.