

DAFTAR KUTIPAN

- [1] Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta :Erlangga : 2009), Hal. 5.
- [2] Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta :Erlangga : 2008), Hal. 6.
- [3] Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta :Erlangga : 2008), Hal. 6.
- [4] Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta :Erlangga : 2009), Hal. 5.
- [5] Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta :Erlangga : 2009), Hal. 143.
- [6] Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta :Erlangga : 2008), Hal. 266.
- [7] http://blogger_viens.blogspot.com/2013/01/kualitas_produk.html?m=1, diakses 10 Maret 2015.
- [8] Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta :Erlangga : 2008), Hal. 272.
- [9] Husein Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka : 2002), Hal. 37.
- [10] Christopher Lovelock, JochenWirtz, and Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa*, (Jakarta :Erlangga : 2010), Hal. 154.
- [11] <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html?m=1>, diakses 11 Maret 2015
- [12] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat : 2013), Hal. 216.
- [13] Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, (Jakarta : Pearson Education : 2012), Hal. 138.
- [14] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat : 2013), Hal. 228.

- [15] Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat : 2011), Hal. 192.
- [16] Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat : 2011), Hal. 174.
- [17] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat : 2013), Hal. 211
- [18] Happer W. Boyd, Orville C. Walker dan Jean Claude Larreche, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga : 2000), Hal. 6.
- [19] Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga : 2008), Hal. 16.
- [20] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset : 2008), Hal. 24.
- [21] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset : 2008), Hal. 24.
- [22] <http://library.binus.ac.id/eColls/.../2011-2-01684-HM%20Bab2001.doc>, diakses tanggal 20 Maret 2015.
- [23] Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga : 2009), Hal. 140.
- [24] Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga : 2009), Hal. 138.
- [25] Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset : 2005), Hal. 126.
- [26] <http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisiloyalitaspelanggan/> diakses tanggal 26 Maret 2015.
- [27] Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Indeks : 2007), Hal. 175.
- [28] Imam Behaqi, "Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan Telkomsel.", Skripsi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta, 2014, Hal. 19.
- [29] Steven Bonefacius Tulus, "Hubungan antara Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pelanggan di KFC Harapan Indah Bekasi.", Skripsi Strata-1

- Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta, 2014, Hal. 17.
- [30] Jonathan Sarwono, *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*, (Yogyakarta :CV. Andi Offset : 2007), Hal. 3.
- [31] Steven Bonefacius Tulus, “Hubungan antara Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pelanggan di KFC Harapan Indah Bekasi.”, Skripsi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta, 2014, Hal. 22.
- [32] SyarahPermatasari, “Hubungan antara Promosi, Harga, dan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian *Spectroline Overlay USA* pada CV. Gapura Nusantara.”, Skripsi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta, 2015, Hal. 34.

DAFTAR PUSTAKA

Chandra, Gregorius. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.

<http://e-resources.pnri.go.id:2057/docview/763161457?accountid=25704>, diakses 23Februari 2015.

<http://e-resources.pnri.go.id:2057/docview/1346924721?accountid=25704>,diakses 23 Februari 2015.

<http://facebook.com/Dbesto>, diakses 23 Mei 2015

<http://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/410>, diakses 21 Maret 2015.

<http://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/149/138>, diakses 21 Maret 2015.

<http://www.jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/615>, diakses 21 Maret 2015.

<http://www.konsistensi.com/2013/04/uji-reliabilitas-data-dengan-spss.html>, diakses 25 Mei 2015

<http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html>, diakses 25 Mei 2015.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi Ke 12) Jilid 1. Erlangga. Jakarta.

_____ dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ke-13) Jilid 1.Erlangga. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Ke-3). Salemba Empat. Jakarta.

_____ dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Edisi 2).Salemba Empat. Jakarta.

Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran* (Edisi Ke-3). CV. Andi Offset. Yogyakarta.