

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2011.. *Buku Manajemen produksi dan operasi*. Penerbit: Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Atmawati dan Wahyudin. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan. Terhadap Kepuasan Konsume*.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2010. “*Manajemen Pemasaran*”, Pearson education, New Jersey.
- Affandi. 2011. *Manajemen Promosi dan Pemasaran Produk*. PT. Bina Aksara. Jakarta.
- Gazpersz, Vincent. 2011. *Total Quality Managemen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Malhotra N & Briks, D. 2010. *Marketing Research: An Applied Approach* . Prentice E Hall
- H. Nystrom. 2010. *Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. 2010. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga
- Lupioadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empa. Jakarta.
- Lovelock, Cristopher, .H. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- M Taufik Amir, , 2009, *Dinamika Pemasaran*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Parasuraman. 2011. *Marketing Resource*. Diakses 5 Maret 2011, <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>.
- Stanton, J. Wiliam. 2010. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Swastha, Basu dan Irawan. 2011. *Menajemen Pemasaran Modern*, Jakarta : Liberty.

lampiran standar iso 9001 2008, *annex B: Changes between ISO 9001:2000 and ISO 9001:2008*.

Kotler, Philip dkk., 2011, *Marketing Management An Asian Perspective*, Edisi Ketiga, Singapore: Prentice Hall Pearson Education Asia Pte Ltd.

Olson, D. H., & DeFrain, J. 2010. *Marriage Family: Intimacy, Diversity, and Strengths*. 5thed. New York: McGraw Hil

Suryadi Sofjan. 2010. *Faktor-Faktor yang Menentukan Perencanaan Pemasaran dalam Marketing for Decision Maker*. Kumpulan Artikel. Field Survey Indonesia. Jakarta.

Umar, Husein. 2012. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ke-tiga. Andi. Yogyakarta.

Christina Sagala, Mila Destriani, Ulfa Karina Putri dan Suresh Kumar. 2014. Departemen Administrasi Bisnis, President University, dengan judul *'Influence of Promotional Mix and Price on Costumer Buying Decision Toward Fast Food Sector : A Survey on University Student in Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) Indonesia'*. Jurnal INternasional Penelitian Ilmiah dan Publikasi, Vol. 4, Issue 1. January 2014 IISSN 2250-3153.

Muhammad Ahmad Raza, Ahmad Nabeel Siddique, Prof. Dr. Hayat M. Awan, dan Khurram Bukhari, 2012. *Journal of Contemporary Research in Business*, Vol 4 No. 8. "Hubungan antara Kualitas Layanan, Persepsi Nilai, Kepuasan dan Niat Kembali di Industri Hotel".

Rita Alfini, Taher Alhabsji, Umar Nimran, Suharyono PhD. 2013. Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk untuk *Corporate Image*, Kepuasan Pelanggan dan Pelanggan Kepercayaan". Jurnal BISnis dan Manajemen (JBM IOSR) e-ISSN : 2278-487X, p-ISSN : 2319-7668. Vol. 9, Edisi 6 (Maret-April tahun 2013), PP 01-09.

Nasution, M.N. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia

Owusu Alferd. 2003. *Journal Bisnis dan Manajemen*. "Influence of Price and Quality on Consumer Purchase of Mobile Phone in The Kumasi Meropolis in Ghana A Comparative Study". ISSN 222-1905 (Paper) ISSN 222-2839 (Online) Vol 5. No. 1

Payne, Adrian. 2010. *Handbook of CRM*. ELSEVIE

Sukesi dan Hadi. 2012. Fakultas Ekonomi Universitas Dr. Soetomo, Surabaya. Dengan Judul “Faktor-faktor Kuailtas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Service PT. Auto 2000 di Surabaya”. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 13, No. 2, Oktober 2012.

William J. Stanton. 2011. *Fundamental Of Marketing*. 10th. Ed., Tokyo: Mc-Graw Hill. Kogakusha, 1994. Peter Rix & William J. Stanton, “Marketing: A Practical .

Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Persediaan*. Yogyakarta : Ekonisia.

Engel, James, F, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 2011. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid 1. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta