

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. (2008). Marketing. Yogyakarta: Media Utama.
- Alma, Buchari (1992). Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.
- Djudin, Tomo (2013). Statistika Parametrik : Dasar Pemikiran Dan Penerapan Dalam Penelitian. Yogyakarta : Penerbit Tiara Wacana.
- Gitosudarmo, Indriyo (2000). Manajemen Pemasaran, Edisi Revisi. Yogyakarta : penerbit FE-UGM.
- Gudang Ilmu. (2015). Pengertian Pelayanan Dan Faktor-faktor Menurut Ahli. Diambil dari <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-pelayanan-dan-faktor-faktor.html>, pada tanggal 04 Februari 2016.
- Hendri, Ma'ruf. (2006). Pemasaran Ritel. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Huda, Ahmad Samsul Dan Farida, Ida (2014). Pengaruh Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap kepuasan Konsumen Toko Toko Elektronik Di Pati. Pati: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro.
- Irawan. Wijaya, Faried. Dan Sudjoni, M.N (1996) Pemasaran. Prinsip Dan Kasus. Yogyakarta : BPFE
- Johnson, B and Christensen, L. 2012. *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. London: SAGE Publications, Inc.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2008) Manajemen Pemasaran edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry (2008) Prinsip-Prinsip Pemasaran edisi 12. (Alih Bahasa: Bob Sabran, M.M). Jakarta: Penerbit Erlangga

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (1997). Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. (1995). Manajemen Pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian. (Alih bahasa: Ancella Anitawati Hermawan, SE. MBA) Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (2008). Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- L. Daft, Richard. (2007). Management-manajemen. (Alih bahasa : Edward Tanujaya, S.E., Ak.,Ms., Shirly Tiolina, S.E.) Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lamb, Chales W., Hair, Joseph F., and McDaniel, Carl. (2001). Pemasaran. Alih bahasa David Octavaria. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2009). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Misbahuddin dan Hasan, Iqbal (2013) Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi 2. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Payne, Adrian. (1993). *The Essence Of Service Marketing*. Prentice hall.
- Santoso, Slamet (2011). *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo Press
- Setiadi, Nugroho J. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Shultz, William J. (1961). *Outline Of Marketing*. Littlefield: Adams
- Simamora, Bilson. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfa Beta

- Suharsimi, Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukardi. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Swastha, Basu. (2002). *Azas-Azas Pemasaran*, Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius (2011) *Service, Quality & Satisfaction*
Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. (2003). *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (1997). *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wilkie, W.L. (1990). *Consumer Behavior*, 2nd ed., John Wiley & Sons. New York
- Yazid. (2003). *Pemasaran Jasa : konsep dan implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.

