

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M.N.R dan Amalia, E. (2006). *Teori Mikroekonomi*. Jakarta: Prenada.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Effendi, U. (2016). *Psikologi Pelanggan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Engel, B. dan Miniard. (2004). *Perilaku Pelanggan. Edisi Enam. Jilid Pertama*. Terjemahan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, I. (2005). *Analisis Multivariat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Karim, A.A. (2010). *Ekonomi Mikro Islami*, ed.3. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2003). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Damos Sihombing: terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, L.K. (2008). *Manajemen Pemasaran*, edisi ketiga belas, jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh, Penerbit : Prenhalindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peter, J. P. dan Olson, J.C. (2000). *Perilaku Pelanggan dan Stretegi Pemasaran* (Dimas Sihombing: Terjemahan). Jilid Kedua. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Sangadji dan Sopiah (2013). *Perilaku Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Pelanggan: konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Skousen, M. (2005). *Sang Maestro: teori-teori Ekonomi Modern, Sejarah Pemikiran Ekonomi*. Terjemahan Tri Wibowo Budi Santoso. Jakarta: Prenada.

- Stanton, W.J. dan Lamanto, Y. (2009). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Suparmoko (2008). *Pengantar Ekonomika Mikro*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Sutojo, S. (2009). *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua, Jakarta: Penerbit Damar Mulia Pustaka.
- Swastha, B. dan Handoko, H. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Pelanggan*. Yogyakarta : Liberty.
- Swastha, B. dan Sukotjo,I. (2003). *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____ (2014). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Andi
- Winardi (2001). *Marketing dan Perilaku Pelanggan*, Bandung : Penerbit CV. Mandar Maju.