

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Hurryati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Depdikbud. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta :ANDI.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prehallindo.
- Buchari, Alma. 2009. *Manajemen pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan kedelapan. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran* .Edisi 11. Jakarta: PT Indeks.
- Kerin, Hartley Rudelius Theng. 2009. *Marketing In Asia*. Singapore : Mc Graww Hill.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. Jakarta :PT Indeks, Gramedia.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung:Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta :salemba.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Rambat, Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Suahrno dan Yudi Sutarso. 2010. *Marketing in practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Kotler, Philip dan Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid I dan II. Jakarta :Erlangga.
- Nana, Herdiana.2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung:Pustaka Setia.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- J. Supranto dan Nandan Lima Krisna. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarat:Mitra Wacana Media.
- Suryana. 2013. *Kewirausahaan Kiat dan dan Proses Menuju Sukses*.Jakarta: Salemba Empat.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa Konsep Implemntasi*. Cetakan I. Yogyakarta: Ekonisia.
- Wood, M. B. 2009. *Buku Panduan Perencanaan Pemasaran*.Edisi III. Jakarta: Indeks.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Basu, Swastha dan T. Hani Handoko. 2008. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: UST Press.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Abdul Majid, Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Express.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13.Jakarta: Erlangga.
- Tjito, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjito dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality, Statisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Andi.

- Abdul Majid, Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis jasa Transportasi*. Jakarta :Rajawali Press.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Fandy, Tjitono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi I. Yogyakarta : Andi.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untu Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang :Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. 2011. *Sikap dan Prilaku. Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar
- J. Supranto dan Nandan Lima Krisna.2007. *Prilaku Konsumen*. Jakarta :Mitra Wacana Media.
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta :Erlangga
- Schiffman, L. G dan Lesley Kanuk. 2007. *Consumer Behavior* . New Jersey: Perason Prestice Hall
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif kaulitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Trihendradi, C. 2012. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta : Andi.
- Moleong, Lexy J.2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung :PT Remaja Rosdakarya.
- Budi Purbayu Santosa dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Axcel dan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset