

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono, 2004, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta : Rineka Cipta.
- Buchari Alma. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV Alvabeta: Bandung.
- Fandy Tjiptono, 2005. Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publishing.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2009. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, Ratih, 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Alfabeta, Bandung.
- Hurriyati, Raatih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Husein Umar, 2003, Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Husein Umar. 2007, Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- indarti, Gusti Ayu Eka, 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang”. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius).
- Istijanto, M.M.,M.Com. (2005), Riset Sumber Daya Manusia, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Julita, Andini, 2004. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan”, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara.
- Kotler, Philip. 2005. Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, M.N. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Paramarta,Wayan Arya, 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza HUT Gatot Subroto Denpasar. Forum Manajemen.

- Purba, Nona Erika. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Toyota Astra Financial Service Medan. Skripsi Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Roza, T. Andi, dkk, 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada The Auto Bridal Banda Aceh". Jurnal Ilmu Manajemen.
- Sugiyono, 2007, Metodologi Penelitian Bisnis, PT. Gramedia, Jakarta.
- Situmorang, Syafrizal Helmi, dan Muslich Luthfi, 2014. Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis, USU Press, Medan.
- Sugiyono, 2004, Statistika untuk Penelitian, Cetakan Keenam, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang, 2009. Analisis Regresi dan Uji Hipotesis, edisi pertama, Media Pressindo, Yogyakarta.