

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis, Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Depok. PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedua belas, Bandung. Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Asumsi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang. UNDIP
- Kotler, Philip. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- . 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta. PT. Indeks.
- . dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 (diterjemahkan oleh Benyamin Molan). Indeks.
- Lovelock, C., J. Wirtz, and J. Muss. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7 (Diterjemahkan oleh Dian Wulandari dan Devri Bernadi Putera) Erlangga.
- Nazir, Moh. 2000. *Metode Penelitian*. Cetakan . Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Nasution, P. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global : Ekonomia 2006*. Yogyakarta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Ed I Yogyakarta ANDI
- Santoso, S., 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta. Gramedia
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Prilaku Konsumen*. Jakarta. Kencana.
- Sinambela, Lijanpoltak. 2006. *Revormasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta; PT. Bumi aksara

Suchaeri, Heri.2012. *Total Customer.* Solo. Metagrat

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan ( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D).* Bandung. Alfabeta.

Tjiptono, Fandi. 2004. *Pemasaran Jasa.* Malang. Banyumedia.

..... 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima.*

Yogyakarta.CV.Andi Offset.

Vincent and Gazperz. 2006. *Total Quality Manajemen (TQM) Untuk Praktisi Bisnis Dan Industri.* Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Wijayanti. 2012. *Marketing Plan, perlukah?.* Jakarta. Elex Media Komputido.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL