

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atmaja, Aditama Kusuma. 2011. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor”*. Laporan Penelitian Tidak Dipublikasikan. Prodi Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Eri Yulianto. 2016. *“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Naditha Tour & Travel Jember”*. Laporan Penelitian tidak dipublikasikan. Prodi Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- Fandi, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2007. *“Menejemen Kualitas Jasa”*. Yogyakarta : ANDI.
- Fandy, Tjiptono 2007. *“Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta : Andi.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jasfar, Farida, 2008. *“Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu”*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Khotler, Philip , 2007 *“Manajemen Pemasaran”*, Diterjemahkan Oleh Hendra Teguh dan Ronny A.Rusli, Edisi Revisi Jilid I, Jakarta: Prenhallindo.
- Khotler, Philip dan Gary Amstrong, 2007 *“Dasar –dasar Pemasaran”*. Edisi Kesembilan. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2009, *“Prinsip-prinsip Marketing, Edisi Ketujuh”*, Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2007, *“Manajemen Pemasaran”*. Jilid 2, Edisi 12 : PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2008. *“Pemasaran”*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. 2009. *“Manajemen Pemasaran”*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat.. 2007. *“Manajemen Pemasaran Jasa”*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat, 2008. *“Manajemen Pemasaran Jasa”*, Edisi Keempat. Jakarta : Salemba Empat.
- Rudi. 2014. *“Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan BPS provinsi Sumatera Barat”*. Laporan Penelitian tidak dipublikasikan. Prodi Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Tamansiswa Padang.
- Stanton, William J. 2008. *“Prinsip pemasaran”*. Jilid 1, Edisi 7. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *“Metode Penelitian Bisnis”*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung : Alfabeta
- Suliyanto. 2007. *“Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran”*. Ghalia Indonesia. Ciawi Bogor
- Tasunar, Nanang. 2008, *“Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan”*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006 (Di akses pada 25/02/2016).
- Tjiptono, Fandy. 2007. *“Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer”*, Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *“Strategi Pemasaran II”*, Yogyakarta : Andi.
- Wahyuningsih, Anis. 2007. *“Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar”*, Surakarta : Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS,
- Wijaya, Elita Mieke. 2011. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Waterpark Semawis Semarang”*. Laporan Penelitian tidak dipublikasikan. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Zulian, Yamit. 2008. *“Manajemen Pemasaran Jasa”*. Jakarta : Salemba Empat