

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Grasindo
- Anggoro, M. Toha. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama
- Arendt, Sebastian and Malte Brettel 2010, "Understanding The Influence of Corporate Social Responsibility on Corporate Identity, Image and Firm Performance", *Management Decision*, Vol. 48 No. 10, pp. 1469-1492
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Admistrasi dan Organisasi*, Vol. 17(2) hal: 114-126
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali
- Aydin, S. and Ozer, G. (2005), "The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobiletelecommunication market", *European Journal of Marketing*, Vol. 39 No. 7/8, pp. 910-25
- Buchari Alma, 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi,. Bandung CV. Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan*. Kesetiaan Pelanggan, Erlangga, Jakarta.
- Kasali, R. 2003. *Manajemen Public Relations*. Grafiti, Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg.
- Kotler, K. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.

- Oliver, Sandra. 2007. “ *Strategi Public Relations*”. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Pomeroy, Alan, and Lester W Johnson. 2009. “Sustainable Tourism Marketing : What Should Be in the Mix ?” : 1–8
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Saleh .A Muwafik 2010 . “ *Manajemen Pelayanan* “. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Sarjono, Yetty, 2007, *Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, *Varidika*, Vol. 19, No. 1, 2007
- Schiffman dan Kanuk. 2004. *Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka. Utama, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi Keempat*. Jakarta: Penerbit Salemba
- Sekaran, Uma. 2013. *Edisi 5, Research Methods for Business: A skill Building Approach*. New York: John wiley @ Sons.
- Solihin, Mahfud., Dwi Ratmono. 2013. “*Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS. 3.0*”. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Souiden, N., Kassim, N. M., dan Hong, H. J. (2006). The effect of corporate branding dimensions on consumers’ product evaluation: A cross-cultural analysis. *European Journal of Marketing*, 40(7–8), 825–845.
- Stanton, William, J., (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid Ketujuh*, Penerbit. Erlangga
- Sugiyono. .2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdanD*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdanD*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdanD*. Bandung : Alfabeta.
- Suharno dan Ana Retnoningsih. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam. Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, 2011
- Sunarto. 2007. *Pengantar Manajemen*, Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto. Limakrisna, Nandan, 2011, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Mitra Wacana Media:

- Sutedja, Wira. 2007. Panduan Layanan Konsumen, Jakarta: PT. Grasindo
- Sutojo, Siswanto, 2004. Membangun Citra Perusahaan. Jakarta: Damar Mulia Pustaka
- Sutojo, Siswanto, 2009. Manajemen Pemasaran, Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Swastha dan Irawan, 2005, Asas-asas Marketing, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu (2009). Manajemen Penjualan. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran Strategik. Yogyakarta,. ANDI.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. Pemasaran Strategik. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta.
- Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Zeithaml. Valarie, Bitner dan Gremler. 2006. Service Marketing 2nd edition.Singapore: McGraw Hill

