

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Departemen Pendidikan Indonesia. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dolan, R.J. 1991. *Strategic Marketing Management*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Publications.
- Dwiwinarsih, Rina. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Oktober 2009. *Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma* Rina_candy2@yahoo.com
- Hadiati, Sri dan Sarwi Ruci. 2010. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Universitas Kristen Petra* <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>
- Hardiyati, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Etheses.Uin-Malang.ac.id*
- Husein, Umar. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka Utama.
- Indriaty, Dewi Retno. 2010. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang). *Etheses.Uin-Malang.ac.id*
- Irawan, Hendi. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium, Jilid 2 terjemahan. Hendra. Teguh dkk.* Jakarta: Prenhallindo.

- Kotler, Philip dan Amstron, Gary &. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Handayani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Monier, H.A.S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Edisi I, Cetakan Kedua, Jakarta : Bumi Aksara.
- Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality. *Jurnal of Marketing Vol 60*.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Jakarta : MediaKom.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *The Power Of Brands*, Jakarta : Penerbit Gramedia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. 2009. *Theories of Personality*, Ninth Edition. California: Wadsworth.
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset..

Tull, D.S and L.R. Kahle. 1990. *Marketing Management*. New York: Macmillan Publishing Company.

<https://jemberkab.bps.go.id>

