

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2011. *Materi Pokok Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Cetakan Pertama. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Engel, James et al. 2013. *Consumer Behaviour*. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran, edisi kedua*, Andi, Yogyakarta
- Freddy Rangkuti. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis & Investasi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono, (2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- James F. Engel (1994), *pengertian perilaku konsumen, dalam buku Perilaku Konsumen*, Edisi 6 : jilid 1. Penerbit Binarupa Aksara.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid satu*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Prayitno, Erman Amti. 2010. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Siti noor hidayah. 2015, *Bukti langsung (X1) Keandalan ( X2) Daya tanggap (X3) Jaminan (X4) Empati (X5) Kepuasan konsumen (X6)*
- Siti Husna Ainu Syukri (2014) *Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan Kepuasan konsumen*
- Sutisna, 2012, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Edisi kedua, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Swasta dan Hani Handoko, 2010, *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2010). Edisi 5, *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley @ Sons, New York. Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

- Supranto J. 2010. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: UI Press.
- Stanton, William J. 2010. *Prinsip pemasaran*, alih bahasa : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Swastha,Basu. 2010.*Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPFYogyakarta.
- Swasta dan Hani Handoko, 2010, *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFY. Yogyakarta.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2012).*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, Husein. 2002.*Metodologi Penelitian Aplikasi dalam pemasaran.edisi II*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Vera Devani (2016) *Bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan Kepuasan konsumen*
- Zeithaml, Valeria , and Mary Jo Bitner, 2000, “*Service Marketing Integrating Customer Focus Accross The Firm*”, Mc Grow Hill. Dalam <http://www.qualitydigest.com/html/qualitydef.html.com>. Diakses tanggal 23 Maret 2015 pukul 10.00 WIB.