

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2013. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta : Rajawali Pers.
- Basu Swastha. 2008. **Menejemen Pemasaran Modern**. (edisi 2), Yogyakarta : Penerbit Liberty-Yogyakarta
- Daryanto. 2011. **Sari Kuliah Manajemen Pemasaran**. Bandung : PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2012). **Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Andi**, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, **Strategi Pemasaran**, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2004. **Manajemen Jasa, Edisi Pertama**, Yogyakarta, Andi Offset.
- Hasan, Iqbal, 2001. **Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferentif). Edisi kedua**. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husein Umar, 2005. **Metode Penelitian**. Jakarta : Salemba Empat
- Kariman, Aulia 2012 **Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Rsu Tangerang.**, Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Kotler, Amstrong. 2001. **Prinsip-prinsip pemasaran**, Edisi duabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2**. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2003. **Marketing Management, 11th Edition**. Prentice Hall. Inc. New Jersey.
- Kusumo, Pranedo 2015 **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Ipa Pada Ahass 01108 Anugrah Jaya Semarang.**, Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Lipiyoadi, Rambat. 2015. **Praktikum Metode Riset Bisnis**. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, R. (2006). **Manajemen pemasaran jasa teori dan praktek**. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N.K, 2004. *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Philip Kotler, 2002, **Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2**, PT Prenhallindo, Jakarta
- Parasuraman.,V Zeithaml.&L Berry. (1985), *A Conceptuual model of service quality and its implications for future research, Journal Of Marketing*, Vol 49.
- Prayitno. 2010. **Layanan Bimbingan Kelompok dan Konseling Kelompok**. Universitas Negeri Padang
- Rahmawati, Herlina 2010 **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Karanganyar.**, Skripsi Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sugiarto, 2002, **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, (2008). *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar**. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. **Strategi Pemasaran. Edisi Kedua**. Yogyakarta : Andi.
- Uma, Sekaran. 2006. **Research Methods For Busines**. Jakarta: Salemba Empat.
- Yazid. 2001. **Pemasaran Jasa: Konsep Dan Implementasi Ekonomi**. Yogyakarta : FE – UII.

- Yazid. 2008. **Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi, Edisi Kedua**. Sleman, Yogyakarta: EKONISIA.
- Zeithaml, Valarie A. Mry Jo Bitner. (2000). Services Marketing: **Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill**. . New York: McGraw
- Zulian Yamit. (2005). **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Ekonisia, Jakarta.

