

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I. Prenhalindo: Bandung.
- Buchari Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alfabeta: Bandung.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT. Indeks.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Hapsari, Respati Mengayu. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Semesta Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Erlangga.
- Lovelock, Cristoper H dan Lauren Wright. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lusiana, Eva. 2012. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada UPTD Kesehatan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara. Blitar.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mariyanto, Dian Puji. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. PLN(Persero) Rayon Makasar Barat. *Skripsi*. Universitas Hasanudin. Makasar.
- Merdian, Wili Andri. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Skripsi*. Universitas Sunata Dharma Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sangadji, E. M., & Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, Riyan Agung. 2014. Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waroeng Spesial Sambal

cabang Gonilan Surakarta. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah
Surakarta. Surakarta.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

_____ Dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta:
Andi.