

DAFTAR PUSTAKA

- Besterfield. (2009). *Quality Control Eight Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Bhote, K. R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. New York: American Management Association.
- Bitner, & Zeithaml. (2003). *Service Marketing (3rd Edition)*. New Delhi: Tata McGraw.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality*. The New York Press.
- Gasperz, V. (1997). *Manajemen kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro.
- Greenberg. (2010). *CRM at the speed of light : Social CRM Strategies, tool, and Techniques for Engaging Your Customer*. New York: McGraw-Hill.
- Handoko. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jasfar, F. (2012). *Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, & Armstrong, G. (2004). *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro*. Jakarta: Indeks.

- Kotler, & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. (1994). *Product Plus : How Product + Service = Competitive Advantage*. Chicago: The Dryden.
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of marketing*, Vol 49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations. *Journal of Marketing*.
- Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality, And Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Umar. (1997). *Studi Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

