

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Satu. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Aji, Wahyu Kartika. 2011 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro: Semarang.
- Alma Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Atmaja Setia Lukas. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sinar Harapan. Jakarta.
- Cannon, dkk. 2008. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*. Buku Satu. Edisi Enam Belas. Salemba Empat: Jakarta.
- _____. 2009. *Pemasaran Dasar - Pendekatan Manajerial Global*. Buku Dua. Edisi Enam Belas. Salemba Empat: Jakarta.
- Dewi, Ayu Kumala. 2014. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Pada Dealer Agung Sakti di Lumajang*. Skripsi. STIE Widya Gama: Lumajang.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, Imam. 2001. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Haryono, Edi. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA* (Online). Vol.1. No.3. September 2013, Hal. 750-760. (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2212>). diakses 3 Maret 2016.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran—Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas. Jilid Satu. Erlangga: Jakarta.
- _____. 2006. *Manajemen Pemasaran: Kualitas Jasa*. Edisi Kedua. Terjemahan Ancella Anitawati. PT Prenhalindo: Jakarta.
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis*. Edisi Ketiga. Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM KYPN: Yogyakarta.
- _____. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi Tiga. Erlangga: Yogyakarta.
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN: Yogyakarta.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survei Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Nugroho, Anton Yohanes. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. Skripta Media Creative: Yogyakarta.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus – Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Santoso, Singgih. 2012. *Metodologi Penelitian*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Adityamedia: Yogyakarta.
- Sutanto, Hastono Priyo. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Swastha, Basu DH. 2010. *Manajemen Penjualan*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 3. Andi: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.

Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Dua. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

_____. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Dua. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

