

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Alma, Buchori. 2004. *Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan Kelima. CV. Alfabeta. Bandung.
- _____ 2006. *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Andi, Supangat. 2007. *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensial, dan Nonparametik*. Edisi 1. Kencana. Jakarta.
- Andriany, Riska. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta*. Skripsi.
- Assauri, Sofjan. 2003. "Customer Service yang baik Landasan Pencapaian Customer Faction" *Manajemen Usahawan Indonesia* No. 01. TH.XXX. Januari
- _____. 2013. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Raja Grafindo Persada. Depok.
- Atmaja, Setia Lukas. 2009. *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. ANDI. Yogyakarta
- Cannon, Perreault & McCarthy. 2008. *Pemasaran Dasar: Pendekatan Manajerial Global*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. Jhosep P. et al. 2009. *Pemasaran Dasar, Pendekatan Manajerial Global*. Buku 1 (Edisi 6). Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Djaslim, Saladin. 2004. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Edisi Ketiga. CV. Linda Karya. Bandung.
- Erlina, Sri Mulyani. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan Pertama USU Press. Medan.
- Fardiani, Aprilia Nia. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Cafe Pandanaran Semarang*. Skripsi.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Penerbit Universitas Diponegoro. CV. Indoprint. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2001. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- _____. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hartono, Jogiyanto. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman – pengalaman*. BPKE. Yogyakarta.
- Hastono, dan Sutanto Priyo. 2006. *Analisis Multivariate*. Penerbit FKM UI. Jakarta.
- Indriantoro, Nur. dan Bambang Supomo. (2002). *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran: Cara Praktis Meneliti Konsumen Dan Pesaing*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler, Phillip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Ikrar Mandiri Abadi. Jakarta.
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. Ikrar Mandiri Abadi. Jakarta.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. PT. Macana Jaya Cemerlang.
- _____. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke sebelas. Jilid 1. PT. Indeks kelompok Gramedia. Jakarta.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Phillip & Kevin L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- _____. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi. PT. Gelora Aksara Pratama. Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis*. Edisi ke 3. UUP STIM YKPN. Yogyakarta.
- _____. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, CH and Wright LK. 1999. *Principles of Service Marketing and Management*. Prentice Hall. Inc. New Jersey.

- _____. Christoper. 2001. *Service Marketing, People, Teknologi, Strategi*, International Edition, Fourth Edition, Prentice Hall International, Inc.
- _____. Christoper. H dan Wrigh, Lauren. K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. Hal. 102
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta
- _____. dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, M.N. 2004. *Metode Research*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Oci, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Radiosunu. 2001. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Analisis*. Edisi 2. BPFE-YOGYAKARTA Anggota IKAPI. Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2011. *Dongkrak Penjualan Melalui Marketing Strategy & Competitive Positioning: Mengukur Segmentasi, Targeting, dan Positioning Menggunakan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Ghalia Indonesia*. Bogor.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- _____. dan Sunarto, H. 2007. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Cetakan 1. Alfabeta. Bandung.
- Samara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Santoso, Budi. 2014. *Pengaruh Pengembangan Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perusahaan Tahu UD. Suko Mulyo Di Kabupaten Lumajang*. Skripsi.
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Non Parametrik*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Saputro, Adi. Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Sarwono, Jonatan. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ketiga. Rineka Cipta. Jakarta.
- Singgih, Santoso. 2001. *SPSS Versi 10: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. elex Media Komputindo. Jakarta.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Cetakan ke 5. CV. ALFABETA (IKAPI). Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Swastha, Basu D.H. dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- _____ . 2001. *Azas-azas Marketing*. Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Andy Offset. Yogyakarta.
- _____ . dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy. Yogyakarta.
- _____ . 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- _____ . 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayumedia. Malang.
- _____ . 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andy. Yogyakarta.
- _____ . 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andy. Yogyakarta.
- _____ . 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andy. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta.
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner. Mary Jo. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus*. Mc Graw Hill Inc. int.1. Edition. New York.
- Yolanda, Dona Riwuta. 2013. *Pengaruh Kualitas dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada UD. Anda Lumajang*. Skripsi.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Study Ekonomi-Volume 12 No.1 Tahun 2007: 9. (Juni 2009)

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/Konsumen>

<http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>

www.metodepromosi282011.com

gajaksahda.blogspot.com

http://pustakabakul.blogspot.com/2013/05/pengertian-dan-definisi-kepuasan_8.html

<http://frommarketing.blogspot.com/2009/06/beberapa-manfaat-kepuasan-konsumen.html>