

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. 2011. *Pengantar Bisnis*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : ALFABETA.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Hasan, Iqbal. 2014. *Analisis Data dengan Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya media
- Irawan, Hadi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Alex Media Komputindo.
- Jill, Griffin. 2003. *Customer loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Jill.Griffin. 2005. *Customer loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terj. Dwi Kartini Yahua. Jakarta : Erlangga.
- Kurniawan, Feri. 2012. *Buku Pintar Pengetahuan Olahraga*. Jakarta: Laskar Askara.
- Kasmira, jakfar. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kasmira, Jakfar. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta : kencana.
- Kotler dan Amstrong. 2012. *Marketing mix. Bauran Pemasaran*. Kajian Pustaka. Krangka Pemikiran dan Hipotesis.
- Kotler. Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuntitatif. Analisis Isi dan Data Skunder*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mowen, Jhon c, dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 1 edisi kelima (ahli bahasa)*. Jakarta : Erlangga.

- Norman A dan Jhon Stapletor. 2005. *Kamus Marketing*. Jakarta : PT. Bumi Askara.
- Prasetyo, Bambang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif. Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Priyatno, Duwi. 2009. *SPSS (untuk analisis korelasi, regresi, dan multivariate)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahmayanty, Nina.2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rochayety, Erry, DKK. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta : Mitra wacana Media.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Soesastro, Hadi DKK. 2005. *Pemikiran dan Permasalahan ekonomi di indonesia dalam setengah abad ini*. Yogyakarta : Penerbit KANISIUS (Anggota IKAPI).
- Sanusi, Anuwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporen*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. *Service mangement mewujudkan layanan Prima*. Yogyakarta : Andi
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yurniati, Sri Vinna. 2015. *Prilaku konsumen Teori dan Praktik*. Bandung : Pustaka Setia.