

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar,A.2002. Pengantar Epidemiologi. Penerbit Binarupa Aksara. Edisi Revisi. Jakarta Barat.
- Azwar, S., 2011. Sikap dan Perilaku. Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya.2nd ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 3-22.
- Basu Swasta DH., dan T. Hani Handoko. 1997. Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.
- Bimo, Walgito, 2004. Pengantar Psikologi Umum, Andi, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2010. Pengantar Psikologi Umum, Andi, Yogyakarta.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, Service Marketing (3rd ed.), Tata McGraw Hill , New Delhi.
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright.2007.Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia.
- C. Mowen, John. Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta. Erlangga.
- Fandy, Tjiptono, 2000, Manajemen Jasa, Edisi II, Andy Offset, Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih (2005), Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung Alfabeta.
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Jasfar, Farida. 2012. 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- J. Setiadi, Nugroho, SE., MM., 2003, "Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran". Jakarta: Kencana.Penelitian Pemasaran. Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1, Edisi ke-12.Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi ke-12. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2002. Principle of Marketing. New Jersey : Prentice Hall
- Kotler & Armstrong.2003. Dasar-dasar Pemasaran, PT. Indeks, Indonesia
- \_\_\_\_\_, 2005, Manajemen Pemasaran Jilid I dan II, PT. Indeks, Gramedia, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2000, Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Edisi Millenium, Prentice Hall Internasional Inc, Upper Saddle River, New Jersey.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi.  
Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.