

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Danang, Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Greenberg, P. (2010). *CRM At The Speed Of Light, Fourth Edition: Social CRM Strategies, Tools And Techniques For Engaging Your Customers*. USA: McGraw Hill
- Harisson, L. Jean – Walker. (2001). “*The Measurement Of Word Of Mouth Communication And Investigation Of Service Quality And Customer Communication As Potensial Antecedents*”. *Journal Of Services Research*.
- Husain, Umar. (2005). *Manajemen Riset Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat
- Handi, Irawan. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler, P. dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, P. dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori, Dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Martilla, J. A and James, J. C. 1997. *Importance Performance Analysis*. *Journal Of Marketing*, Vol 41, PP. 77-79
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2005). *Service, Quality, And Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valerie A and Bitner. (1996). *Services Marketing*. New York: McGraw Hill
- Zeithaml, Valerie A. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985). “*Problems and Strategies In Services Marketing*”. *Journal Of Marketing Vol. 49*.
- Zulian, Yamit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Vol. Edisi Pertama. Yogyakarta: EKONISIA