

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Greenberg, P. 2010. *CRM At The Speed Of Light, Fourth Edition: Social CRM Strategies, Tools And Techniques For Engaging Your Customers*. USA: McGraw Hill
- Hom, Willard C. (1997). *Make Customer Service Analyces A Little Easier With The PGCV*, Index. *Quality Progress Journal*, 30(3), 89-93.
- Husein, U. 2005. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori, Dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R., dan Ikhsan, R. B. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Martilla, J. A and James, J. C. 1997. *Importance Performance Analysis*. *Journal Of Marketing*, 41(1), 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
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Tjiptono, F. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F dan Diana, A. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality, And Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Z. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Vol. Edisi Pertama. Yogyakarta: EKONISIA
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. 1996. *Services Marketing*. New York: McGraw Hill
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. 1985. "*Problems and Strategies In Services Marketing*". *Journal Of Marketing Vol. 49(4)*, 41-50.