

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dharmesta, Basu, Swasta, 1995, *Asas-Asas Marketing*, Edisi Tiga, Liberty, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. (Penerjemah: Bob Sabran). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstronng, Gary. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Alih Bahasa Imam Nurmawan). Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Cristopher H. dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithmal., and L.L Berry,. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and it's Implikations for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol. 49 (Fall 1985), pp. 41-50.
- Putri. R.A. Lenny Rahadiyani. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Lor In Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Swasta, Basu dan Handoko, Hani, 2000,"*Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*", Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung* : CV. Alfa Beta.

- Sugiyono. 2007. "*Statistik Untuk Penelitian*". Bandung. CV. Alvebet.
- Supranto, J. 2004. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajement: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: bayumedia publishing.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. Jakarta Barat. PT. INDEKS