

## DAFTAR PUSTAKA

- Budisusetio, 2009 *Kepariwisata dan Perjalanan*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Cronin, Joseph Jr. and Steven A. Taylor, 2012, Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol 56.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ke Tiga PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, Hartono. 2004. *Analisis dan Desain*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler. Amstrong 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Benyamin Molan (terjemahan) marketing Management BEdisi Ketiga Belas, Jilid Dua,: Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Benyamin Molan (terjemahan) marketing Management eleventh edition. Edisi Kesebelas Jilid Dua. PT. Tema Baru Jakarta
- M. Taufik Amir. 2005, *Dinamika Pemasaran, Jelajahi & Rasakan!*, Raja Grafindo. Jakarta: Persada.
- Rachmad Hidayat. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri. *Journal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.11, no. 1, Maret 2009:59-72.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta Bandung.
- Stanton, William, J. 2006. *Prinsip Pemasaran*. Dialih bahasakan Oleh Yohanes Lamarto. Jakarta: Erlangga