

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Wijaya. 2003. *Kebijakan Pembangunan Daerah Dalam era Otonomi*. P2E-LIPI. : Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Cetakan Ke Dua Belas*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basu Swasta dan Hani Handoko (2000). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Basu, Swastha DH., Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ke-tigabelas, Yogyakarta: Liberty Offset.
- Bilson, Simamora. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Edisi pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta 2000.
- Fandy Tjiptono. (2006). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Pubhlishing, Malang.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsh dan Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002).
- Hamdani, A dan Rambat Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indriantoro dan Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Jogyanto Hartono, 2004, Analisis dan Desain*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler ,Philip, 1997; *Dasar-Dasar Pemasaran – Principles of marketing*, edisi VII, Jakarta.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotller, P.2005. *Marketing Manajemnt Eleven Edition*, Jakarta: PT Indeks, Gramedia.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong.(2003). Dasar-Dasar Pemasaran, jilid 1.edisi kesembilan. PT INDEKS kelompok GRAMEDIA. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif.Cetakan Keempat. Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Notoatmodjo,s. 2005. *Metodologi penelitian kesehatan*.Jakarta : PT Rineka Cipta
- Oliver, R. L. (1997), *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*, Boston, MA: McGraw-Hill
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal ofMarketing*, 49, pp.41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. (1988), "SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumers perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, 64(1), pp.13-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1991), "Understanding customer expectations of service", *Sloan Management Review*, 32 (3), pp. 39-48.
- Sugiyono.(2012). Memahami Penelitian Kuantitatif. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian. Edisi 1, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia Cawang
- Uusitalo, O. 2001.Consumer Perception of Grocery Retail Formats and Brands. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 29 (5), 214-226.
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual,QFD, dan Kano: Disertai contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Jakarta Barat: PT. Index.