

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A.M., Al-Qarni, A.A., & Alsharqi, O.Z. (2013). *The Impact of Marketing Mix Strategy on Hospitals Performance Measured by Patient Satisfaction: An Empirical Investigation on Jeddah Private Sector Hospital Senior Managers Perspective*. Journal ISSN: King Abdulaziz University Jeddah.
- Alma, B & Hurriyati. R. (2008). *Manajemen Coorporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Alma, B. (2009). *Kewirausahaan*. Bandung : Alfabeta.
- Anggreni, P. (2010). *Pengaruh Penerapan Bauran Pemasaran Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Jasa Pelayanan di Rsu Surya Husadha*. Universitas Mahendradatta Denpasar.
- Ariani, Wahyu D. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Assauri, Sofjan. (2010). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Augustine, Y. & Kristaung, R. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*. Jakarta: PT Dian Rakyat
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management Concept and Tools*. Malang: Bayu Media Publising.
- H. Moh Sidik dan Saludin Muis. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS ( Center for Academic Publishing Service)
- Hindrayani, A dan Totalia, S.A. (2010). *Teknik Pengolahan Data*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- <http://bsnp-indonesia.org/> diakses tanggal 2 Maret 2015
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Ahli Bahasa: Bob Sadran. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mucai, G.P., Mbaeh, E.K., & Noor, A.I. (2013). *Extended Marketing Mix and Customer's Satisfaction in Classified Non-Star Hotels in Meru Municipality Kenya*. Journal ISSN: International Review of Management and Business Research
- Nazir M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Noviana, B.I. (2013). *Pengaruh Service Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Surabaya*. Universitas Kristen Petra
- Oesman, Yevis Marty. (2010). *Sukses mengelola marketing mix, CRM, Customer Value & Customer Dependency (kasus pada pemasaran Shopping Center)*. Bandung: Alfabeta
- Priyatno, D. (2010). *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: PT Buku Seru
- Sekaran, U. (2006). *Research Methodes for Business*. Jakarta: Salemba Empat
- Siswandari. (2006). *Statistik Terapan Berbantuan Komputer*. Surakarta : UNS Pers
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Supriyanto, S. & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Taher, T.H. (2013). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Layanan Jasa Pendidikan Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Palangkaraya*. ISSN: STIE Palangkaraya.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogjakarta: Andi Offset
- \_\_\_\_\_. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: PT. Bayu Media Publishing.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Wijaya, David. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta : Salemba Empat

Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia