

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung CV. Alfabeta.
- Bachtiar, Wardi. 2011. *Sosiologi Klasik dari Comte Hingga Parsons*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Brucks, Zeithml & Amp; Naylor, dalam Rajput, et.al. 2012
- Fatmawati, 2004. *Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan – Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Tulita, Vol 12 No. 2 Juli 2004. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, W, Ricky dan Ebert, J, ronal, 2007. *Bisnis*. Shita Wardhani (terjemahan) Edisi Kedelapan jilid satu. Erlangga, Jakarta.
- Gulla, R. (2015). *Analisa Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn*. *Jurnal Emba*. 3(1). <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8297/7856>. Hal: 1204-1323. Diakses 05 November 2015.
- Hill . 1996. *Handbook of Customer Satisfaction Measurement*. Cambridge: Great Britain at the University Press.
- Isa, Muzakar. 2016. *Model Penguatan Kelembagaan Industri Kreatif Kuliner Sebagai Upaya Pengembangan Ekonomi Daerah*. Surakarta.
- Isa, Muzakar. 2017. *Asuransi dan Pengurangan Risiko Banjir di Kabupaten Klaten*. Surakarta.
- Jessica J. Lenzun, 20014. *Jurnal Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. Jurnal EMBA Vol.2 No.3
- Jones, T.O & Sasser,. 1994. *Marketing (second Edition)*, United States Of America: Mc Grow Hill Inc.
- Kotler, P., & Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*, edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller. 2006. *Marketing Management*. Twelefth Edition, Peason.
- Kotler, Philip and Gary, Amstrong, (2008). *Principles of Marketing*. Twelfth Edition. Pearson Education. New Jersey.

- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi XII. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Dialih bahasakan Oleh Drs. Benyamin Molan, Buku Ke satu Edisi Kedua Belas PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2009, *Manajemen Pemasaran*, edisi Milinium, Jilid 1, PT. Prehallindo, Jakarta.
- Lewis. 1997. *Jurnal Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember*, Vol. 3 No.1 (2017).
- Lupiyoadi, R. & Hamdani. A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Loudon dan Bitta. 1993. *Consumer Behavior*. New York: MC. Grawhill Book Company.
- Mabruroh. 2003. *Membangun Kepuasan Konsumen dan Akses Loyalitas*. Benefit, Vol. 7 No. 2. Desember.
- Selang Christian A. D. 2013, *Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado*, Jurnal EMBA. Volume 1 No. 3, Juni 2013, Hal. 71-80.
- Sabarguna. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Supriyono, 2007. *Pengaruh Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Loyalitas Konsumen Kartu Kredit VISA di Surabaya*. Ventura, vol. 10, No. 2, Agustus 2008
- Swastha. 2002. *Jurnal Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember*, Vol. 3 No.1 (2017).
- Tim Marknesis, 2009. *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis

- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2004, *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. F. 2009. *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Penerbit: Marknesis.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2008). *Jurnal Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Adira Finance Di Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat*. Vol 3, No. 1 2015.
- Tjiptono. 2004. *Jurnal Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember*, Vol. 3 No.1
- Utomo. 2006, *Analisis Terhadap Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis: Universitas Gadjah Mada.