

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, Marwan. *Marketing (Cetakan II)*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1991.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung: CV Alfabeta, 2007.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta: Rajawali Pres, 2004.
- Ariani, Dorothea Wahyu. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Angipora, Marius P. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Augusty, Ferdinand. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan disertau Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2006
- Boyd, Walker. Larreche. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global Edisi II Jilid I*. Jakarta : Erlanga,2000.
- Charles Lamp, W Et Al. *Pemasaran Edisi I*. Jakarta: Selemba Empat, 2001.
- Garvin, David A. *Yang Dialih Bahasakan Oleh Fandi Tjipto Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, 2016
- Garspersz, Vincent. *Total Quality Control*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2008
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE, 2016.
- Kotler, Philip & Armstrong. *Principles of Marketing, thirteen edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2010.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong.. *Principles of Marketing Edisi 13*. United States of America: Pearson, 2010
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, Garry. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta Erlangga, 2008.

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Intermedia, 1996.
- Kotler, Philip dan Keller. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga, (2012).
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Principles of Marketing (Edisi 13)*. United States of America: Pearson, 2010.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, Philip & Keller. *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke-12 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- Kotler, Philip dan Keller. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lamb dalam Bob Sabran. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga, 2012.
- Machfoedz. *Pengantar Pemasaran Modern. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Unit & Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005.
- Machfoedz Mahmud. *Pengantar Pemasaran Modern, edisi pertama, cetakan pertama*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Misbahudin, Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta, Bumi Aksara, 2013.
- Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Swastha, Basu dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern, Edisi 2*. Yogyakarta: Liberty, (1999).
- Swastha, Basu dan Irawan. *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta: Liberty, 2005.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta : BPFE UGM, 2000.
- Schiffman & Kanuk. *Perilaku Konsumen. Zulkifli Kasip (alihbahasa) Edisi Ketujuh*. Jakarta: PT. Indeks, 2004.

- Sentot Imam, Wahjono. *Bisnis Modern*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen. Cetakan 4. Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, (2010).
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset, 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Tjiptono, Fandy dan Greforius, Chandra. (*Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*). Yogyakarta: Andi, 2016.
- Terence, A Shimp. *Periklanan Promosi (Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu). Jilid I, edisi Terjemahan*. Jakarta : Erlangga, 2007.
- Tandjung, *Marketing Managemen Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan, Edisi Kedua*. Malang: Bayumedia, 2004.
- Tjiptono, F., & Diana, A. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi offset, 2003.
- Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank. Cetakan I*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Wahjono, Sentot Imam. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta, 2011.

Jurnal

Haryanto, Edy. *Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal EMBA. ISSN FEB 2303 - 1174 Vol.1 No. 3. <http://journal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2212/4022>. Diakses 13 April 2014. Hal 750-760, (2013).

Tedjakusuma, Ritawati, Hartini, Sri & Muryani. 2001. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Pembelian Air Minum Mineral di Kotamadya Surabaya*, *Jurnal Penelitian Dinamika Sosial* Vol. 2 No. 3. Page 48-58, FEI. Surabaya: Universitas Airlangga, 2001.

Wahyudi, Isa dan A, Irfan Muzni. 2005. *Analisis Tentang Pentingnya Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Coporate Social Responsibility) Di Era Globalisasi. Proceeding Konferensi Asosiasi PsikoLoti Industri Organisasi (APIO) II Prepering People For The Future Organization*. Bandung, 2005.