

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manap. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Ali, Hasan . 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. CAPS (*Center For Academic Publishing Service*)
- Atik,dan Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Assauri,Sofjan.2009.Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi,edisi pertama.Jakarta:Rajagrafindo.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19 Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,Semarang.
- Irawan, H. 2004. Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.
- J. Supranto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta.

- Kotler, Philip. 1997, Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu.  
Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid  
1,2 Edisi Kedelapan. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks  
Gramedia.
- Krajewski, Lee J. dan Ritzman, Larry P. 1990. Operations Management :  
Strategy and Analysis, 2nd Edition. Massachusetts: Addison-Wesley  
Publishing Company
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”.  
Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek.  
Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Machfoedz Mahmud. 2005, Pengantar Pemasaran Modern, edisi pertama,  
cetakan pertama, Penerbit : UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Manap, Abdul. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Jakarta: Mitra  
Wacana Media.

- Margaretha S. & Edwin Japariato. 2012. Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1998. *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40
- Solomon, Michael R., Greg W. Marshall and Elnora W. Stuart. 2012. *Marketing*. New Jersey: Pearson.
- Stanton, J. William. (1998). *Prinsip Pemasaran*. Edisi 7 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Sunyoto, Danang. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).
- Suryabarata, Sumadi. 2000. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta : Banyumedia Publishing.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Tiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Tiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Umar, Husein. 2002. Metodologi Penelitian Aplikasi dalam pemasaran. edisi II, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widiyanto, Ibnu. 2008. Pointers: Metodologi Penelitian. Semarang : Badan .Penerbit Universitas Diponegoro.