

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Journal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Barry, B. dan Yadav, A. 2007. "The Case Method: Using Case- Based Instruction To Increase Ethical Understanding In Engineering Course". *Journal of American Society for engineering Education*.
- Chandra, G. Tjiptono, F. Chandra, Y. 2002. "Pemanasan Global: Internasionalisasi dan Internisasi. Yogyakarta: Andi
- Dwijowijoto, Ryant Nugroho. 2003. Kebijakan Publik Formulasi,. Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: PT. Elex Media
- Fasochah dan Harnoto. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqoma Kaliwangu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* No.34 Th.XX
- Freddy, Rangkuti. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fuad, Sugiarto, Nurlela, H. 2000. Pengantar Bisnis. Jakarta: Gramedia.
- Ghozali Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Penerbit: Universitas Dipenogoro. Semarang
- J. Setiadi, Nugroho, SE., MM., 2003, "Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran". Jakarta: Kencana.
- Juliandi, Azuar, Irfan, dan Manurung, Saprial. 2014. "*Metodologi penelitian bisnis konsep dan aplikasi: Sukses menulis skripsi & tesis mandiri*". Medan: UMSU PRESS.
- Kotler dan Armstrong. 2001. "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*". Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Jilid 1*. Edisi Milenium. Jakarta. Prehallindo.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid Dua. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Kelller. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Lupiyadi, Rambat, 2013. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat

- Namukasa, Juliet. 2013. The Influence Of Airline Service Quality On Passenger Satisfaction And Loyalty The Case Of Uganda Airline Industry, The TQM Journal, Vol. 25, No. 5, Pp. 520-532.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Rahmayanti, F., 2013. Prinsip dan Cara Kerja Autoklaf.<https://id.scribd.com/doc/194212496/Prinsip-Dan-Cara-Kerja-Autoklaf>.
- Sciffman, dan Kanu, 2007. “Perilaku Konsumen”. 2000. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Stanon, William J. Prinsip Pemasaran, Jilid I, Terjemahan: Yohanes Lamarto, Editor Gunawan Hutahuruk, Jakarta: Erlangga
- Swastha, Basu dan Irawan, 2005, Asas-asas Marketing, Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu Dharmamesta dan T. Hani Handoko. 2004. Manajemen Pemasaran Perilaku Konsumen. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Liberty.
- Swasta, Basu Dharmesta dan Irawan, (2008) Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu., 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Swastha, Basu, dan Hani Handoko. 2011. Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku. Konsumen. Yogyakarta : BPFE.
- Saladin, Djaslim, 2003, “Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran”, Cetakan Ketiga, Bandung : Linda Karya
- Sholihin, Mahfud & Dwi Ratmono. 2013. Analisis SEM-PLS dengan Warp PLS 3.0. (Ed 1). Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiyono.2006.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, Kamanto. Pengantar Sosiologi. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia; 2004.
- Tangkilisan, Hessel, Nogi S. 2005. “*Manajemen Publik*”. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandi, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset

- Tjiptono, Fandi, 2006. Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandi, 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjptono, Fandi dan Gregorius Chandra, 2012, pemasaran Strategik. Yogyakarta: ANDI
- Umar, Husein. 2005. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Yesenia dan Siregar, E.H. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken Di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol. V. No. 3. Hal. 183-199.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.