

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. (2014).
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler, *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*, 2002.
- Anindita Rina Dan Hasyim, *Pinrip-Prinsip Dasar Metode riset Bidang pemasaran* UIEU University Press 2009
- Danang Sunyoto. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika. Aditama, 2013
- Djaslim Saladin, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*, CV. Linda Karya, Bandung 2012,
- Daryanto . *Intisari Kuliah Manajemen Pemasaran*, PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera Bandung 2011
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing Griffin, *Jill 2012 Customer Loyalty: How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Hermawan Kertajaya on *Marketing Mix*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum *Hurriyati, Ratih*. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* Alfabeta Bandung:
- Kheng, Lo Liang, Osman Ma hamad, T. Ramayah and Rahim Mosahab, November 2010, *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia, International Journal of Marketing Studies Vol.2, No.2*
- Kotler, Philip. 2005. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, *Philip and Kevin Lane Keller*, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kurtz, David L. Bone, 2012. *Principle of Contemporary Marketing*, 14th Edition, Cenbage Learning, USA

- Lupiyoadi, Rambat, (2013): *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey. USA : Pearson
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, hal 64, *Jurnal of Retailing*
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN- JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Richard L. 2012, *Era Baru Manajemen, Terjemahan Tita Maria Kanita,*. Edisi ke 9, *Buku 2*, Salemba Empat, Jakarta
- Robbins, Stephen P & Mary Coulter. 2010. *Manajemen Jilid 1 diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani*. Erlangga:Jakarta.
- Sweeney, J.C. dan Soutar, G,N. 2001. *Consumer Perceived Value: The Development of A Multiple Item Scale*. *Journal of Retailing*. 77: 203-220.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2012, *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Penerbit Andi www.topbrand-award.com