

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta, Irawan . 1990. *Manajemen Pemasara Modern*, Liberty. Yogyakarta
- B.S, Dharmmesta dan Handoko. 1982. *Manajemen Pemasaran ;Analisa Perilaku Konsumen*, PBF Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Abdulah dan Tantri. 2014. *Manajemen Pemasaran*, PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Volume 17 Nomor 2;hlm.114-126 ISSN 0854-3844* Oleh Dwi Aryani & Febrina Rosinta, Departemen FISIP Universitas Indonesia. Depok
- D.Converse, Paul, W. Huege, Harvey, and V. Mitchell, Robert. 1985. *Elements Of Marketing*, Prentice Hall Englewoods Clifft, New York.1985) dalam Prof. DR. H. Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta. Bandung
- Fatoni, Siti. Dra. 2014. *Pengantar Ilmu Ekonomi (Dilengkapi Dasar-Dasar Ekonomi* , Setia. Bandung
- Ferdinand T, A. 2005. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, BP Undip. Semarang
- 2002. *Structural aquation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, ed. 2, Seri Pustaka Kunci, UNDIP 03/BP
- Gronroos, Cristian 1990. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Trust in Service Competition*, Lexington Books.Toronto.1990 dalam Prof. Dr. Farida Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa:Pendekatan Terpadu*,Ghalia Indonesia. Bogor
- Husein, Umar. 1997. *Studi Kelayakan Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Irawan, Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT.ElexMedia Komputindo. Jakarta

- Iqbal, Hasan. 2011. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Iqbal, Muhammad. 2012. *Jurnal Ekonomi Kepuasan Konsumen. Pengaruh Presepsi Nilai, Harapan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet di Jabotabek*, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Gunadarma. Jakarta
- Jasfar, Farida.Prof.Dr. 2005. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia. Bogor
- Kementerian Perhubungan, PER-70/PJ/ Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM/10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengurusan Transportasi
- Kertajaya, Hermawan. 2006. *Elemen Marketing On Service*, Mizan. Bandung
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary.1997. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 2*, Prenhallindo.Jakarta
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2001. *Dasar-dasar Pemasaran*, PT. Indeks, Kelompok Gramedia. Jakarta
- Kotler, Philip and Lane Keller, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran*, PT. Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*,t PT. Prehallindo. Jakarta
- Kuncoro,Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga. Jakarta.2003
- Lestari dan Mufattahah. 2009. *Jurnal Psikologi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas pelayanan Dalam Pengembangan dan Pemberdayaan pendidik dan Tenaga Kependidikan Bahasa Indonesia*, Volume 2 No.2, Juni 2009. Jakarta
- Lovelock, Christoper dan K. Wright, Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat. Jakarta
- Nia Fardiani, Aprillia. 2013. *Skripsi Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery &*

Cafe Pendanaan Semarang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang (tidak diterbitkan)

Nurlinda, R.A. 2013. *Jurnal Ekonomi Forum Ilmiah Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen*, Volume 10 No.2, Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul, Jakarta

Nurzaman, Kadar. 2014. *Manajemen Perusahaan*, CV. Pustaka Setia. Bandung

Prasetio, Ari. 2012. *Jurnal Ekonomi Management Analys 1 No.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Negeri Semarang

Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1989. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES. Jakarta

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis Edisi 5*, CV. Alfabeta. Bandung

Sukmawati, Kartika. 2011. *Jurnal ekonomi Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Peklanggan Jasa Transportasi*, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma. Depok

Sulaiman, Wahid. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS : Contoh Kasus dan Pemecahannya And*. Yogyakarta

Susanto, A.B. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat. Jakarta

Tjiptono, Fandy and Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*, CV. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategi*, Andi. Yogyakarta

----- 2006. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta

----- 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing. Malang. 2006

Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Structural Equation Model Menggunakan Amos*, Universitas Atma Jaya. Yogyakarta

<http://www.pengertianahli.com/2013/12/pengertian-pemasaran-menurut-ahli.html>
diakses pada tanggal 08 Juni 2014

<http://mbegecut.blogspot.com/2012/06/pengertian-manajemen-pemasaran-menurut.html> diakses pada tanggal 08 Juni 2014

<http://dspace.widyatama.ac.id/jspui/bitstream/10364/534/5/bab2.pdf> di akses 19 Juli 2013

<http://rajapresentasi.com/2009/04/strategi-pemasaran-dan-bauran-pemasaran/#sthash.uT9YvaKx.dpuf> diakses 19 Juli 2013

<http://www.infa.or.id> diakses tanggal 21 Juli 2013

