

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik: Pendekatan kuantitatif dalam manajemen kualitas*. Yogyakarta: Andi.
- Gage, Susan M. 2013. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: PT Suka Buku.
- Herdiansyah, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kasali, Rhenald. 2008. *Riset Kualitatif*. Bandung: PT Bentang Pustaka.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran-Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Control*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I. Jakarta. PT. Prenhalindo.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan: Benyamin Molan. Jilid 2. Edisi 11. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta.: PT Indeks kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa..* Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodakarya.
- Mulyana, Deddy. 1996. *Etika Komunikasi*. Bandung: PT. Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. 2008. *Ilmu Komunikasi ; Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdarkarya.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Simamora, Bilson. 2003. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2002, *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.

Purwanto, Djoko. 2006, *Komunikasi Bisnis*: Edisi ketiga. Jakarta: Erlangga

Yin, Robert K. 2014. *Studi Kasus*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Zeithaml, Bitner. 2007. *Service Marketing*. Bandung: Alfabeta.

**Sumber lain :**

Kamus Bahasa Indonesia, Balai Pustaka tahun 1989

<http://www.detik.com/inet>

<http://www.gsi-indonesia.co.id>