

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha. 2008. *Menejemen Pemasaran Modern*. (edisi 2), yogyakarta : Penerbit Liberty-Yogyakarta
- Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Ratih Hurriyati. 2010, *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Kaller. 2012. *Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Nugroho J. Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Djaslim Saladin. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : CV. Linda Karya
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.

Sumber Lainnya :

<http://repository.usu.ac.id/chapter2011.pd>

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen>