

DAFTAR PUSTAKA

A.Sumber Buku

Alma Buchari, 2016 **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: C.V**
Alfabeta.

Kotler, Philip Kevin Lane Keller. 2012. **Manajemen Pemasaran.** Penerjemah Bob
Sabran, MM Edisi 13 Jilid 1. Erlangga

Tjiptono, Fandy, 1997. **Prinsip-Prinsip Total Quality Service.** Yogyakarta: C.V Andi
Offset

Nasution. 2004. **Manajemen Jasa Terpadu.** Bogor: Ghalia Indonesia

Arikunto. 1998. Metode Penelitian. Jakarta. PT. Rineka Cipta

Buchari Alma. 2009. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta. Liberty

Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi

..... 2011. Pemasaran Jasa. Bayumedia

..... Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality
Satisfaction. Edisi 3. Andi Yogyakarta

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas.
Jakarta. Indeks

..... 2002. Manajemen Pemasaran jilid 1. Edisi Milenium. Jakarta,
Prenhalindo

Handi Irawan. 2004. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT. Elex Media
Komputindo

..... 2009. statistika Untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta

..... 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta

M. N Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu.* Ghalia Indonesia

Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT. Rineka Cipta

B. Sumber lain

Iin Parlina, 2013 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Angkasa Pura II (persero) Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis UNPAS.

C. Sumber Internet

<http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=67910>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/53871/4/Chapter%20II.pdf>

<http://mulyadi2610.blogspot.co.id>

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>. (dilihat pada tanggal 26 Februari 2016 pukul 20.15)

<http://dedylondong.blogspot.co.id/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html> (dilihat pada tanggal 3 Maret 2016 2016 pukul 17.00)

<https://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/09/dimensi-dan-indikator-kualitas.html> (dilihat pada 15 Maret 2016 pukul 21.09)