

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, Indra dan Suhaji. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD. Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Manajemen*.
- Dibyantoro, Alhushori dan Gustriani, Rini. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Tabungan BTN Batara. Studi Kasus : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang – *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Edisi Ketiga Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Edisi 5). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Indeks : Jakarta.
- Latan, Hengky dan Temalagi, Selva. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Manullang Ida. 2008. Skripsi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Payne, Adrian, 2000, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Rahman, Md. Hasehur. 2014. Factor Affecting Customer Satisfaction in Mobile Telecommunication Industry in Bangladesh. *Business Management and Education*.
- Santoso, Singgih, Tjiptono, Fandy, 2001, *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sekaran, U, 1992, *Research Methode for Business: A Skill Building Approach*, 2nd ed, New York, Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Shing Lee, Ming., Hsiao. Hey-Der., dan Yang, Ming-Fen. 2010. The Study of The Relationships Among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *International Journal of Organizational Innovation*.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2005, *Service: Quality Satisfacton*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2005, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Keempat, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, PT Gramedia, Jakarta.
- Vazifehdust, Hussein dan Farokhian, Sahel. 2013. Factor Influending Customer Satisfaction with The Success Factors Identified in The Insurance Industry. *African Journal of Business Management*.
- Yuliarni, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Makasar*. Buletin Studi Ekonomi. Volume 12.
- Yazid, 2005, *Pemasaran Jasa ; Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua, Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.
- Zeithami, Valarei A., Mary jo Bitner, 2004, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The fim*, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New York.
- _____, 2005, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.

_____, dan Gary Armstrong, 1999, *Principle of Marketing*, 8th Edition, Prentice-Hall, New Jersey

_____, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Alih Bahasa : A.B.Susanto, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

_____, 2004, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.