

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset
- A Gima, Sugiama. (2008). *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*, Bandung: Guardaya Intimarta.
- Buchari Alma. 2000. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Desy Yulianti, 2013. *Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Tasikmalaya: Universitas Siliwangi.
- Fredy Rangkuti. 2012. *Teori Manajemen Pemasaran*. Gramedia. Jakarta.
- Ikbar, Yanuar. 2012. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*, Bandung :Refika Aditama.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*, 12th edition. New Jersey : Prentice Hall
- dan Keller, Kevin L. 2006. *Marketing Management*. Twelve Edition. New Jersey. Pearson Education Inc.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 2013, “Metode Penelitian Survei”, Jakarata : Penerbit LP3ES.
- Mas’ud, Fuad, 2004, “Survai Diagnosis Organsional (*konsep dan aplikasi*)”, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Maulana Yusuf, 2012. *Pengaruh Citra Merek Makaroni Dua Saudara Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi. Tasikmalaya: Universitas Siliwangi
- Payne, Andrian. 2010. *The Essence of Service Marketing*, Edisi Bahasa Indonesia. Andi and Person Education (Asia).
- Puji Isyanto dan MM Doni A Febrianto, 2011. *Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol 10, No 4, pp. 830-841.
- Rambat Rambat Lupiyoiadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta. Salemba Empat (PT. Salemba Emban Patria).
- Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT. Media Komputindo.
- Sunyoto, Danang. 2008. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta : Media Pressindo.
- Sugiyono.2006.*Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan ketiga, Bandung: Alfabeta.
- _____. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suchaeri, Heri. 2012. *Total Customer*, Cetakan pertama, Solo : Metagraf.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi II. Cetakan ketiga, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- _____. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi II. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Dadi A. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi offset
- dan Anastasia Diana. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J & J Learning