

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2013. *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Budiyono. 2014. *Statistika Dasar untuk Penelitian*. Surakarta: FKIP UNS Press
- Durianto, Darmadi & Cecilia, Liana. 2001. *Analisis efektifitas iklan televisi "softener soft & fresh di Jakarta dan sekitarnya menggunakan consumer decision model*, jurnal ekonomi perusahaan : Vol 11 no 1 ISSN :08 54 – 8153
- Hessel, Nogi S.Tangkilisan. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gerry. 2013. *Principles of Marketing* (Edisi 14). United States of America: Pearson
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gerry. 2014. *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit.Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2013. *Marketing Management. Fourteenth Global Edition*. Pearson Education.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, Siti Khadijah. 2015. *Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode Servqual dan Diagram Kartesius Di Ramah sakit Bakti Yudha Kota Depok*. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/19336>., 19 November 2015.
- Rangkuti, Freddy. 2008, *The Power of Brands*, Cetakan Ketiga, Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman, Leon G. and Kanuk, Leslie L. 2010. *Consumer Behavior*. Fifth Edition, Prentice-Hall Inc. New Jersey
- Setiadi, Nugroho J. 2012. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Impilikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana.
- Simamora, Bilson. 2013. *"Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel"*, Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.

- Stanton, Wiliam J. 2011. *Prinsip Pemasaran*, Edisi ke-7, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Stemvelt, Robert C, 2014. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Stevenson, William J. 2010. *Operations Management*, 8th edition, McGraw-Hill.
- Sudarsono, D. S dan Kurniawati, Dyah. 2013. *Elemen Ekuitas Merek Dalam Keputusan Pembelian Laptop*. Vol. 1 No. 1
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. 2015. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suyanto, M. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, Edisi 1, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Swasta, Basu dan Handoko, Hani. 2012. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: ANDI.
- Yamit, Zulian, 2015, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat, Yogyakarta, Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.
- Zopounidis, Constantin, 2012, *New Trends in Banking Management*, New York, Physica-Verlag.