

## DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, H. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Elex Media Komputindo : Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. Marketing Management 10 Edition. Prentice Hall Inc : New Jersey
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Principle of Marketing, Fourteenth Edition. Pearson Education Limited, England.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. 2002. Principles of Service Marketing and Management. Second Edition. Pearson Education International, Inc. Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Dua. Salemba Empat, Jakarta.
- Marpaung, Perdana Tumpal Panroi. 2009. Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Suplemen Double X Pada PT AMWAY (Studi Kasus ADC Bogor). Bogor : Institut Pertanian Bogor
- Mohammad, Kartono. 2006. Doctors, Market Yourself atau Praktik Anda Tidak Laku ?. Solo : Tiga Serangkai
- Rangkuti, Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. 2004. Flexible Marketing. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Santoso, S. 2001. Menggunakan SPSS Dan Excel Untuk Mengukur Sikap Dan Kepuasan Konsumen. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Setiawan, Rudy. 2005. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo. Dalam Simposium VIII FSTPT Universitas Sriwijaya 5-6 Desember 2005
- Simamora, Bilson. 2003. Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitable. Jakarta ; PT Gramedia Pustaka Utama

Supranto, J. 2007. Statistik Untuk Pemimpin Berwawasan Global Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : AndiPress

Tzeng, Gwo-Hsiung dan Hung-Fan Chang. 2011. Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. Journal Of Technology Management & Innovation Vol.6 No.3 Santiago Oct 2011

Umar, Husein. 2005. Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Widjaja, Bernard T. 2009. Lifestyle Marketing. Jakarta : PT Gramdia Pustaka Utama