

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Taufiq. (2005). *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan* . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada .
- Kotler Philip. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Millenium Edition .
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. (2000). *2000*. Jakarta: Edisi Milenium Prehallindo.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Edisi Pertama, Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat .
- Ratminto dan Atik Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma. (2000). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Situmorang, Et. al. (2010). *Analisis Data Penelitian; Menggunakan Program SPSS*. Medan
- Sugiyono . (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, u. (2003). *perilaku konsumen, teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* . Jakarta: Cetakan Ketiga. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Edisi Revisi. Andy.

Umar, Husein. (1997). *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .

Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Cetakan Pertama. Asmara Books.

Wilkie, L. (1994). *Consumer Behavior* . New York: Jhon Wiley & Sons.

Skripsi:

Hardiyati, Ratih. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang : Di Terbitkan.

Royani, Mei. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan*. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara: Di Terbitkan.