

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2011. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Bumi Aksara. Karundeng, Christine Chely. 2013. **Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja. Karyawan pada PT Taspen (Persero) Cabang Manado**. Jurnal Manajemen,. Volume 2 Nomor 3, Tahun2013. Diakses pada : 02 Oktober 2013 Jam. 20.25. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/view/2433/1968>.

Hurriyati, Ratih. (2010). **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Bandung : Alfabetha.

Kotler Phillip, Kevin Lance Keller. 2012. *Marketing Management 14th edition*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

_____. 2016. *Marketing Management (Global Edition) 15th Edition*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia

_____. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.

Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Priyatno, Duwi. 2014. **SPSS 23 : Pengolahan Data Terpraktis**, Yogyakarta : CV Andi Offset Erlangga.

Sugiyono, 2014. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.**

Bandung:Alfabeta.

Sugiyono, 2012. **Metode Penelitian Bisnis.** Bandung :Alfabeta.

Sukmadi. 2012. **Dasar-dasar Manajemen.** Bandung:humaniora

Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian.**

Yogyakarta :Andi Publisher

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2015, **Pemasaran Strategik.**

Yogyakarta,. ANDI.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra,. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*

(*ed 3*). Yogyakarta. Andi.