DAFTAR PUSTAKA

Daryanto dan Ismanto, Setyobudi. (2004) *Kepuasan dan Pelayanan Prima*. Penerbit: Gava Media

Fandy, Tjiptono. dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality Satisfaction.* Yogyakarta : Andi Offset

Griffin, R.W. dan Jil. (2005). *Customer Loyalty*. Edisi Revisi Dan Terbaru. Alih Bahasa Dwi Kartini. Jakarta : Erlangga.

Huriyati, Ratih. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyaltas Konsumen.* Bandung : Alfabeta

Irawan, Handi. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit oleh Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia jakarta.

Kottler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11, Indeks : Jakarta

Kottler, Philip. Dan Keller, Kevin Tane. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Alih Bahasa Oleh Benyamin Molan. Edisi 12. Jakarta : PT. Indeks

Kottler, Philip. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga Jakarta

Musanto, Trisno. (2004). *"Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan.* Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabya". Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, 123 – 136.

Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia

Ni Nyoman Yuliami. dan Putu Riyasa. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Study. Volume 12 No. 1 Tahun 2007 : 9, (Juni 2009)

Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat

Samuel, Hatane. dan Foedjiawati. (2005). "*Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak dan Ribs Surabaya)".* Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 7 tahun 2003. Surabaya : UKP Surabaya.

Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, Andi : Yogyakarta