

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Abdullah dan Nento. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Achmad, Kuncoro, (2001), *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik*, Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA.
- Alfian, B., & Susanti R. (2012). *Analisis Senyawa Fenolik*, 43-65, Universitas Diponegoro Press, Semarang.
- Al-Qardhawi, Yusuf. (1997). *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, cet. ke 1 Jakarta: Gema Insani Press.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bachtiar, Wardi. (2011). *Sosiologi Klasik dari Comte hingga Parsons*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Basu Swastha. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Bawono, I.R. dan Elisha Muliani Singgih. (2010). *Faktor-faktor dalam Diri Auditor dan Kualitas Audit: Studi pada KAP 'Big Four' di Indonesia*.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2005). *Service Quality Can Often Make The Difference Between a Business's Success and Failure. But What Causes Problems, and What Can Business Do To Eliminate Them? The Answers Are Here*. *Journal of Marketing*, 35-43.
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. (1984). *A Marketing services*. New york: The Free Press.
- Berry, Zeithaml and Parasuraman, "Five Imperatives for Improving Service Quality," *Sloan Management Review*, Summer (1990), pp. 29-38
- Charles Lamb, W.et.al. (2006). *Pemasaran*. Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.
- Dharmesta B.S dan Irawan. 1996. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

- Fandy Tjiptono. (2001). Strategi pemasaran, Edisi Kedua, Yogyakarta, Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2004). Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2006). Manajemen Jasa. Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. (2009), Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta : Andi Offset
- \_\_\_\_\_. (2012). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005). Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, Imam. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- \_\_\_\_\_. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. (2007), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar, (1996). Ekonometrika Dasar. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Husein Umar, (2005), “Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ibnu Manzur, Lisan al-Arab, Bairut : Daru Sadir, jilid 14.
- Indriyo Gitosudarmo, (2008), Manajemen Pemasaran, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPFPE – Yogyakarta.
- Kasarjian, Harold H. dan Thomas S. Robertson. (1981). Perspective in Consumer Behavior, Glenview. IL: Scoot, Foresman.
- Kodu, Sarini. (2013). Harga, Kualitas Prouk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. Vol.1.No.3 September 2013, Hal. 1251-1259. ISSN 2203-1174.
- Kotler, Philip. (1995). Marketing jilid II. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (1996). “ Manajemen Pemasaran : Maketing Management 9e” , Jakarta, PT. Prenhallindo.

- \_\_\_\_\_. (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo.
- \_\_\_\_\_. (2002). Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2003). Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. (2005). Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. (2006). Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2012). Principles of Marketing. New Jersey: Prentice Hall.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi, edisi 4. Penerbit PT Erlangga, Jakarta.
- Machfoedz, Mahmud, (2005), Pengambilan Keputusan Pembelian, Yogyakarta: Cakra Ilmu.
- Maddy, Khairul. (2010). Penjualan Personal (Personal Selling). <http://ammarawirausaha.blogspot.com/2010/10/personal-selling-penjualan-perseorangan.html>. Diakses pada tanggal 4 Agustus 2018.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Mauludin, Hanif. (2013). Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mundilarto. (1990). Optimalisasi Peran Hasil Penelitian Pendidikan dalam Peningkatan Kualitas Calon Guru Fisika. Pidato Pengukuhan Guru Besar. Yogyakarta: UNY.
- Rangkuti, Freddy (2002), Measuring Customer Satisfaction, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Santoso, Singgih. (2012). Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schmitt, Bernd. (1999), Experiential Marketing. The Free Press New York.

- Sethi, Rajesh. 2000., "Promotion And Product Development Teams", Journal of Marketing., Vol. 64., p. 1- 14.
- Sugiyono. (2001). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV.Afabeta.
- \_\_\_\_\_. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunyoto. Danang. (2015). Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama). Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Supranto. J. (2003). Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran. Edisi Revisi Ketujuh. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Zimmerer. W.T. (2002). Essentials of Entrepreneurship and Small Business Management. Third Edition. New york: Prentice-Hall.