

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 1999. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Asep Hermawan. (2005) *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Media Sarana Indonesia.
- Buchory, Herry A. Dan Saladin, Djaslim (2010). *Manajemen Pemasaran: Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab*. Bandung: Linda Karya.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, Edisi 7*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Hardjosogdanno, Soewarso, 1997. *Dasar Dasar Total Quality Management* Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Edisi IX (terjemahan), Jilid II*. Jakarta: Penerbit Erlangga Jakarta Cetakan XV.
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, Edisi Revisi*. Jakarta: PPM
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Marketing Science Institute. 1(64): h: 12-40.

- Rusady, Ruslan, 2004, Public Relation, Edisi Revisi ke-2, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Stanton Wiliam J., 1992. Dasar-Dasar Pemasaran. (terjemahan). Jilid I. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2016). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) (8 ed.). (M. T. Sutopo, Ed.) Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2000. Prinsip Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2006. Manajemen Jasa Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2005. Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta: Andi.