

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Aryani, Dwi dan Rosinta Febrina. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan" menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan KFC terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UP". *Bisnis dan Demokrasi, Jurnal ilmu Administrasi dan organisasi*. Vol. 17 No. 2 Hal. 114-126.
- Dewi, Ratna, Luh. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Warung Internet di Kota Singaraja Tahun 2012". *E-journal*.
- Djaslim Saladin, 2004, *Manajemen Pemasaran*; Bandung: Linda Karya.
- Kotler, P. dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1), edisi 12*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 11*. Penerbit PT. Index Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kartajaya, H. 2007. *Hermawan kartajaya on Segmentation, Bandung* : PT. Mizan Pustaka.
- Karundeng, Permatasari, Feibe. 2013. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Sharron Wanea Manado". Manado: Jurnal EMBA. Volume 1 No. 3 Hal. 639-647
- Kurniasih, Dwi, Indah. 2012. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro*.
- Lovelock & Wright. 2005. *Principles of Service Marketing and Management*. PT Intermedia-Jakarta.
- Putra Bramasta, Tri, Febri, dan Edy. (2012). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bengkel Mobil Rapi Glass Autocare Semarang". *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 1 Hal 1.

Ratih Hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*;  
Bandung: ALFABETA.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:  
Salemba Empat.

Ratih Huriyati, (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung.  
Alfabeta.

Tjiptono F dan G Chandra. 2004. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandi. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset.  
Yogyakarta.

Tjiptono dan chandra. (2005). *Service Quality and Satisfaction. Edisi 2*. Andi,  
Yogyakarta.

<http://sumut.bps.go.id> : BPS PROV . SUMUT

[http://www.pemkomedan.go.id/selayang\\_kependudukan.php](http://www.pemkomedan.go.id/selayang_kependudukan.php)

Sumber : <http://www.pemimpinunggul.com/thesis/hal-21-dan-22.html>

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
UNIMED  
THE  
Character Building  
UNIVERSITY