

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2005. **Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Bourman, Marcel dan Ton van der Wiele. 1992. "Measuring service quality in the car service industry: building and testing an instrument". **International Journal of Service Management**. Vol. 3 No. 4. pp. 4-16.
- Brown, Stephen W., Teresa A Swartz. 1989. "A Gap Analysis of Professional Service Quality". **The Journal of Marketing**. Vol. 53 No. 2. pp. 92-98.
- Cravens, David W, 2001, Pemasaran Strategi, Terjemahan Lina Salim, Edisi IV, Cetakan 1, Jilid II, Erlangga, Jakarta.
- Christiando,Rio .2012. "Perbedaan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Handphone Cina dan Noncina (Study Kasus di Yogyakarta)". **Jurnal Manajemen Pemasaran**. Vol. 2 No. 3, pp. 1-20
- Fitzsimmons, J.A. dan R.S. Sullivan. 1982. **Service Operations Management**. New York : McGraw-Hill.
- Garvin, David A. 1988. **Managing Quality**. New York: The New York Press
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. **Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta: BPFE
- Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS**. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Grace, Debra dan Aron O'cass. 2004. "Examining Service Experience and Post-Consumption Evaluations". **Journal of Service Marketing**, Vol. 18 155:6, pp.450-461
- Gregorius, Chandra. 2002. **Strategi dan Program Pemasaran**. Yogyakarta: ANDI.
- Hawkins, Del I., Roger J. Best dan Kenneth A. Coney. 2001. **Consumer Behavior: Building Marketing Strategy**. The McGraw-Hill.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. **Principles of Marketing**. 14th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Kevin K. Keller. 2012. **Marketing Management**. 14th Edition. New Jersey: Pearson Education Inc.

- Lamb, Charles W., Joseph F. Hair, dan Carl Mcdaniel. 2001. **Pemasaran**. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Leblanc, G. dan N. Nguyen. 1998. "Customers Perceptions of Service Quality in Financial Institutions". **International Journal of Bank Marketing**. Vol. 6 No. 4. pp. 7 -18
- Lewis, R. C., dan B. Booms. 1983. "The marketing aspects of service quality. AMA Proceeding". **American Marketing Association Chicago**. pp. 99-104
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Mudie, Pirrie. 2006. **Service Marketing Management**. Burlington: Elsevier
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml dan Leonard Berry. 1985. "A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research". **Journal of Marketing**, Volume 49
- Pawitan, Gandhy dan Maria Widyarini. 2011. "Perbandingan kualitas layanan berdasarkan kategori restoran: Studi Kasus di Badung Bali". **Jurnal Administrasi Bisnis**. Vol. 7 No. 1. pp 20 – 37. ISSN 2016-1249
- T., N. Denny Prasetya. 2011. "Persepsi Penumpang Pada Kualitas Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Perusahaan Transportasi (Studi Perbandingan Pada 3 Perusahaan Otobus Atau PO.)". **Skripsi**. Program Studi Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Reeves, C. A. & D. A. Bednar. 1994. "Defining quality: Alternatives and implications". **The Academy of Management Review**. vol. 19 no. 3. pp. 419-445.
- Remiasa dan Lukman. 2007. "Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Coffee Shop Asing dan Coffee Shop Lokal". **Jurnal Manajemen Perhotelan**. Vol.3 No.2. Universitas Petra, Surabaya
- Saputra Yanuar 2007. "Analisis Perbandingan Persepsi Kualitas Produk dan Kepuasan konsumen Aqua dengan produk Ades (Studi Kasus di Perumahan Angkasa Pura II)" **Jurnal Manajemen Pemasaran** Vol.18 No 2. ISSN:0854-8153
- Simamora, Bilson. 2003. **Panduan Riset Perilaku Konsumen**. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Situmorang, Syafrizal Helmi dan Muslich Lutfi. 2011. **Analisis Data Untuk**

Riset Manajemen Dan Bisnis, Edisi 2, USU Press, Medan.\

Stanton, William, J. 2004. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono, 2008. **Metode Penelitian Bisnis**, Bandung: CV. Alfabeta

Sutojo, Siswanto. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.

Tjiptono, Fandy. 2009. **Strategi Pemasaran**. Edisi Kedua. Cetakan Ketujuh. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

_____ dan Gregorius Chandra. 2012. **Pemasaran Strategik**. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Zeithaml, Valarie A. and A. Parasuraman. 2004. **Service Quality, MSI Relevant Knowledge Series**. Cambridge. Massachusetts: Marketing Science Institute

_____ dan L. Berry. 1990. **Delivering Quality Service**, New York : The Free Press.

Zimmerer, Thomas W. dan Norman M. Scarborough. 2004. **Pengantar Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis Kecil**. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks.

THE
Character Building
UNIVERSITY