

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharmini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Cetakan Kesembilan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basrah, S. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Vol.3, No.1,2012. Jakarta: FEUNJ.
- Bayu, H. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang. Vol 1 Nomor 1. Semarang: UNSAR.
- Boyd, Walker, dan Larreche. 2002. Manajemen Pemasaran : *Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta. Erlangga.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Erida. 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Insentif Terhadap Perilaku Wom (Word-Of-Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Provinsi Kelas Eksekutif di Bandung*. Jurnal Manajemen Pemasaran Modern. Vol.1 No. 1 Januari-Juni 2009. Jambi : Universitas Jambi. Diakses pada Tanggal 31 Februari 2015.
- Fahmi, Irham. 2013. *Kewirausahaan Korporasi*. Bandung : Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi 5. Semarang: Universitas Diponegoro
- Goni, Roy. 2005. *Memahami Mitos Loyalitas Pelanggan* (online), ([www.atmajaya.ac.id](http://www.atmajaya.ac.id))
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.

\_\_\_\_\_. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Hamdani dan Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat

Haming, Murdifin. 2014. *Manajemen Produksi Modern*. Edisi ketiga. Jakarta : Bumi Aksara.

Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Jakarta : Center for academic Publishing Service.

Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung

Ishak. 2011. *Akuntansi Keperilakuan*. USU: Salemba Empat

Justiana, Herni. 2007. *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model Dan Important Performance Analysis Model)* jurnal Vol 7, No. 1 Tahun 2007. Diakses Pada tanggal 30 Februari 2015.

Herlistyani. Rudika 2012. *Pengaruh kualitas jasa pelayanan informasi Telkom terhadap loyalitas pelanggan Telkom speedy kepada PT.telekomunikasi Indonesia TBK*. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran. Vol 1 nomor 2. Diakses 08 November 2014.

Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo.

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management, 11<sup>th</sup> Edition*. Prentice Hall Int'l, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Jakarta: Pearson International Edition.

Kotler, P. dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1), edisi 8*. Jakarta : Erlangga.

\_\_\_\_\_. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1), edisi 12*. Jakarta : Erlangga.

\_\_\_\_\_. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1), edisi 13*. Jakarta : Erlangga.

Krisna. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen (studi: Pengguna Samsung Android Phone di PT. Ericsson Indonesia)*. Skripsi. Jakarta : Universitas Indonesia. Diakses pada Tanggal 30 Februari 2015

Kuswandi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: Elex Media komputindo

Ma'ruf, Fathir. 2006. *The Global Industry*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Meliala, Syamsudin. 2014. *Psikologis dan Hukum*. Yogyakarta: Liberty

Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi 2. Medan. : Ghalia Indonesia.

Oktvia, Evi. 2014. *Model Pengukuran Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengembangan Produk Wisata Rohani Pada Taman Wisata Iman Sidikalang, Kab. Dairi*. Skripsi. Medan : Universitas Negeri Medan.

Rahmayanti, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

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

Ridwan, Mohammad. 2012. *Perencanaan & Pengembangan Pariwisata*. Jakarta : Sofmedia

Ridwan. 2007. *Skala Pengukuran variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Rinda Nariswari. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi MobileBroadband di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian*. Vol 1 nomor 2. Jakarta: Universitas Indonesia.

Riyanto.2005. *Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi PO*. Jakarta: Lorena Kelas Eksekutif. Skripsi. Bogor : Institut Pertanian Bogor. Diakses pada tanggal 30 Februari 2015.

Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1. (4<sup>th</sup> Ed)*. Jakarta: Salemba Empat.

Sukoco. 2013.*Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Swasta, Irawan. 2008. *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.

Triyono, Sigit. 2006. *Sukses Terpadu Bisnis Retail*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Umar, Husein. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Utami. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta :BPFE.

Wahyu, Riandina . dan Nurmalina, Rita. 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Argo (studi kasus dai kebun wisata*

*Pasirmukti, Bogor*). Jurnal Agro Ekonomi Vol.24 No.1, Mei 2006. Bogor : Institut Pertanian Bogor. Diakses pada 25 Februari 2015

Widiyanto. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi). Jurnal Pemasaran vol 1, September 2007. Bandung:Unpad. Diakses pada 25 Februari 2015.

Woro, Mardikawati. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap*. Vol 1 No.1. FISIP: Universitas Diponegoro.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia.

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY

Filename: DAFTAR PUSTAKA.docx  
Directory: C:\Users\byy pratama\Documents\DATA-DATA SKRIPSI  
Template: C:\Users\byy  
pratama\AppData\Roaming\Microsoft\Templates\Normal.dotm  
Title:  
Subject:  
Author: Corporate Edition  
Keywords:  
Comments:  
Creation Date: 2/3/2015 2:56:00 AM  
Change Number: 10  
Last Saved On: 8/28/2015 7:37:00 AM  
Last Saved By: Corporate Edition  
Total Editing Time: 328 Minutes  
Last Printed On: 9/8/2015 8:42:00 PM  
As of Last Complete Printing  
Number of Pages: 5  
Number of Words: 943 (approx.)  
Number of Characters: 5.381 (approx.)



UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
UNIMED

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY