

DAFTAR PUSTAKA

- A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12
- Irawan, Handi. 2008. Membedah strategi Kepuasan pelanggan. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta.
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 2*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta. Indeks.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 . Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 2*. Jakarta: Prenhallindo.
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran jilid I dan II*, PT. Indeks, Jakarta
- Tjiptono, Fandy (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid I Edisi Kelima*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nugroho J. Setiadi, S. M. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (1996). *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi Keempat*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Prasetijo, R., & Ihalauw, J. J. (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2004). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks Group Gramedia.
- Sumarwan, M. (2004). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Supranto, M. A., & Limakrisna, I. M. (2007). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan perilaku Konsumen*, Edisi Revisi, Jakarta: Gramedia