

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arlina Nurbaity Lubis dan Martin, 2009. *Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsu Deli Medan*. Medan: Jurnal Manajemen Bisnis, Program Manajemen.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi. Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Semarang: Jurnal, Program Manajemen.
- Hair, Lamb, Mc. Daniel, 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu dan Dua. Alih Bahasa Oleh David Octarevia. Salemba Empat Jakarta.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia, Jakarta.
- Husein Umar. 2002. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip dan Amstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi IX*. Jakarta: PT. Indeks.

Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: AMP YKPN.

Lamb, Charles W., Hair, Joseph F., dan Mc Daniel. 2001. *Pemasaran Buku I*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 1999. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI

Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.