

DAFTAR PUSTAKA

- Benjamin, Molan. 2012. *Manajemen pemasaran jilid dua edisi millennium. Terjemahan oleh Hendra Teguh, Ronny, dari Marketing Management*. 10th ed.(2000), Jakarta.: Penhallindo
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Ombak : Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2013. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung : PT Remaja.
- Foedjiawati 2012, “Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Merek.” *Jurnal manajemen & kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1. 74-82
- Handoko, T. Hani. 2004. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, S.P.. 2012. “*Manajemen Sumber Daya manusia*”. Jakarta: PT Bumi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Kirom. 2015. *Mengukur Kinerja & Kepuasan Konsumen : Servive*
- Kotler, Philips dan Kevik Keller. 2013. *Manajemen Jilid 2*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mesiono. 2013. *Manajemen dan Organisasi*. Bandung, Citapustaka Media.
- Nazir. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia. Mulford.
- Schein, Edgar H., 2012, *Organizational Culture and Leadership*”, Jossey Bass,. San Francisco.
- Solihin. Ismail 2013. *Manajemen*. Jakarta : Universitas Budi Luhur.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabet.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sumarwan, Ujang, dkk. 2013. *Pemasaran Strategik (Prespektif Value-Based Marketing & Pebgukurab Kinerja)*. IPB Pres.
- Sunyoto. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wedarini, Ni Made Sinta. 2012. *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan telkom flexi*. Bali: Universitas Udayana.
- Wijayanti, 2013. *Manajemen*, Jogjakarta: Mitra Cendekia Press.
- Wilkie, W. L., 2012. *Consumer Behavior. Second Edition*. John Wiley & Son, Inc. Canada.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Ekonisia : Yogyakarta.