DAFTAR PUSTAKA

Syeirabanni Hatta, 2015. *Menciptakan Keunggulan Bersaing Melalui Pemberian Kredit yang Didukung oleh Pendapatan pada UKM Sebagai Mitra Binaan dari PT Jasa Marga Cab, Purbalenyi.* April. Universitas Komputer Indonesia. P.20

Agil Ichsan Permadi Sukamto, 2014. *Analisis Bauran Pemasaran Jasa atas Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Terhadap Pelanggan CV. Citra Tiara Transport Dipatiukur, Bandung).* November. Universitas Komputer Indonesia. P.23

Imroatul dan Octarina, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terpadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang.* Februari. Universitas Diponegoro. P. 117-124

Evrina Wardhani, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.* Universitas Diponegoro. P.17

Supardi dan Tineke, 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank SinarMas Cabang Gorontalo.* Univ. Negeri Gorontalo. P.7

Putu Sukarmaen, 2013. *Analisis pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keunggulan Bersaing sebagai Variabel Intervening pada Produk Gula Pasir Sebelas Pabrik Gula Semboro PTP Nusantara XI.* Universitas Jember. P.12

Fitri Yeni, *Pengaruh Keunggulan Bersaing Diferensiasi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada KFC di Kota Padang.*Universitas Negrei Padang. P. 15

Ammar dkk, 2012. *Pengaruh Lingkungan Pemasaran dan Penerapan Strategi Pemasaran Terpadu Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Keunggulan Bersaing Usaha.* Universitas Syiah Kuala. P.57-75

Nadine dan Valerie, 2012. *Service Quality and Customer Satisfaction in Formal Mentor Programs. Aarhus Univerisity.* P.29

Markus Ihalainen, 2011. *Competitive Advantage through Customer Satisfaction Case: Koulutettujen Hierojien Litto. Laurea.* P.11

Kotler, Philip, 2003. *Marketing Management.* New Jersey. P.138

Zeithaml and Bitner, 2003. *Service Marketing.* New York: Int'l Edition. P.162

Parasuraman, 1990. *Delivering Quality Service.* Milan. P.15

Lovelock, Christopher dan Wright, 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Indeks. P.102

Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol.* Jakarta: PT. Prenhalindo. P.38

Freddy Rangkuti, 1962. *Measuring Customer Satisfaction.* Jakarta: Gramedia

Fandy Tjiptono, 2001, *Kualitas Jasa J&J,* Yogyakarta: Learning

Tjiptono dan Chandra, 2005. *Service, Quality and Satisfaction, II ed.* Yogyakarta: Andi

Fandy Tjiptono, 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Ando

Fandy Tjiptono, 2003. *Total Quality Management revisi ed.* Yogyakarta: Andi

Anderson, E.W.,C. Fornel and R.R Lehman. 1994. *Customer Sarisfaction, Market Share ann Profitability: Differences between Goods and Services. Marketing Science.* P.129-145

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

Umi Narimawati, 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Agung Media

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta