



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

Cetak

- Adisapoetra, Iskandar. 2008. Masalah dan Strategi Aktivitas Fisik Masyarakat.
Jakarta : Seminar Pra Widyakarya Pangan dan Gizi.
- Bontis dan Richardson. 2000. *Journal of Intellectual Capital:*
“*Intellectual Capital and Bussines Perfomance in Malaysian Industries*”.
- Danny, T. W., dan Chandra, F. 2001. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan :*
*Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan
di Warung Bu Kris*
- Devito, A. Joseph. 2007. *The Interpersonal Communication Book.*
- Elvinaro, Ardianto. 2011. Metodologi Penelitian untuk Public Relations
Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Imam, Ghozali. 2006. Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan
Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Jalaludin, Rakhmat. 1994. *Psikologi Komunikasi.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip, dan Amstrong, Gary. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Jakarta:
Erlangga
- Lovelock, Christoper., dan Wirtz, Jochen. 2011. *Service Marketing.* New Jersey
USA : Pearson
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Penerbit
Salemba Empat.
- Marhaeni, Fajar. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama.*
Yogyakarta: Graha Ilmu

Onong U, Effendy. 2001. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Remaja Rosdakarya, Bandung

Purwanto, M. Ngalim. 2011. *Prinsip-Prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*.

Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Rachmat, Kriyantono. 2007. Teknik Praktis Riset Komunikasi, Jakarta: Kencana

Riduwan, dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan,*

Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis. Bandung: Alfabeta

Singarimbun, Masri. 1991. Metode Penelitian. Yogyakarta: LP3S

Sugiyono. 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta:

Bandung

Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan

Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. 2012. Penelitian Kuantitatif sSebuah

Pengantar. Bandung: Alfabeta

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

Zeithaml., dan Bitner. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus*

Across. The Firm, me Graw Hill

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Online

Fathorrasik. 2016 “Validitas dan Reliabilitas Tes”. Kompasiana. 2 Agustus.

Diakses 20 Mei 2017.

http://www.kompasiana.com/fathorrasik1/validitas-dan-reliabilitas-tes_57a0a5e2ae7e611b19e1a4a2.

Kualitas Pelayanan. Jurnal Pengembangan Humaniora

<http://docplayer.info/255732-Menuju-kepuasan-pelanggan-melalui-penciptaan-kualitas-pelayanan.html>

Pujama, Jeri.

[http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/651/jbptunikompp-gdl-
jeripujama-32503-10-jeripuj-i.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/651/jbptunikompp-gdl-jeripujama-32503-10-jeripuj-i.pdf). Diakses 1 Mei 2017

Riandari, Rara Ayu. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Intervening pada Bee’s Resto Cabang Citraland Mall Semarang.

http://eprints.dinus.ac.id/8640/1/jurnal_12607.pdf

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA