

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Maman & Muhidin, Ali (2011). *Panduan Praktis Memahami Penelitian*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Listiyani, Aprilia. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan(Studi Kasus: Pelayanan Receptionist di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang)*. Penelitian terdahulu skripsi Universitas Bina Nusantara Jakarta: tidak diterbitkan.<http://library.binus.ac.id> [20 Mei 2014].
- Amalia, Rizki. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Playlist Karaoke Keluarga)*. Penelitian terdahulu skripsi Universitas Bina Nusantara Jakarta: tidak diterbitkan.<http://library.binus.ac.id> [20 Mei 2014].
- Kurniawan, Lendry Agus. (2012). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen(Studi Kasus: Front Office Best Western Mangga Dua Hotel)*. Penelitian terdahulu skripsi Universitas Bina Nusantara Jakarta: tidak diterbitkan. <http://library.binus.ac.id> [20 Mei 2014].
- Buchory, Achmad H., & Saladin, D. (2010). *Manajemen Pemasaran: Edisi Pertama*. Bandung: Linda Karya.
- Daryanto, Abdullah. (2011). *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Okasakti, Zhabila. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Aria Jakarta* Penelitian terdahulu skripsi Universitas Binus Nusantara Jakarta: tidak diterbitkan.<http://library.binus.ac.id> [26Mei 2014].
- Putri, Mellisa. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Kebon Jeruk*. Penelitian terdahulu skripsi Universitas Binus Nusantara Jakarta: tidak diterbitkan. <http://library.binus.ac.id> [26Mei 2014].
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Yrama Widya.
- Gozali, Nanang & Nasehudin, Toto. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- ShafiqYasir, Shafiq Imran, Muhammad Saadat Din & Ur Rehman Cheema. (2013). *Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Study Of Hotel Industry Of Faisalabad, Pakistan*: International Journal Of Management & Organizational

- Studies Volume 2, Issue 1, tidak diterbitkan. <http://library.binus.ac.id> [26Mei 2014].
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Indeks.
- Abraheem Anber Shlash Mohammad & Shireen Yaseen Mohammad Almadani. (2010). *Impact Of Service Quality On Customers Satisfactioan: Empirical Evidence From Telecom Sector Of Pakistan*: Interdisciplinary Journal Of Contempoary Research In Business Volume1, Issue 12, tidak diterbitkan. <http://library.binus.ac.id> [26Mei 2014].
- Makeeva, Ekaterina (2010). *Service Quality And Customer Satisfaction Case: Restel Hotels In Imatra And Lappeenranta*: Saimaa University Of Applied Sciences Tourism And Hospitality, Imatra Degree Program In Tourism Bachelor Of Hospitality, tidak diterbitkan. <http://library.binus.ac.id> [26Mei 2014].
- Kotler, Philip & Amstrong, Kevine Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid 2. Edisi 11)*. Jakarta: Erlangga.
- Istianto, John Hendra. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi STIE Musi Palembang. <http://google.co.id> [26 Mei 2014].
- Yusri, Muhammad. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gool Futsal Mangga Dua Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya. <http://google.co.id> [26Mei 2014].
- Morrison, MA (2012). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Kencana.
- Mustadifah, Tukiran Taniredja Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Prastowo, Andi. (2011), *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Jogjakarta: ArRuzz Media.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba.
- Sejarah PT. Bumi Mulia Perkasa Development, <http://google.co.id>
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for Business Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1 (Edisi Ke-4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suliyanto. (2011). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Surabaya: Graha Imu.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Kurniawan, Adi. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cukir*. Jurnal Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Persatuan Guru Republik Indonesia. <http://google.co.id> [26Mei 2014].

Visi-Misi PT. Bumi Mulia Perkasa Development. <http://google.co.id>.