

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegoro, 2009, *Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung.
- Armstrong, M, 2000, *Performance Management*. England: Clays,Ltd,St.Ives ple.
- Atik Ratnawati, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Iamge Pada Pasien Rumah Sakit Ortopedi (RSO) Prof DR. Soeharso Surakarta, *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 1 No. 1 hal. 22-46.
- Chang T.Z dan Chen S.J. 1998. Market Orintation, Service Quality and Bussiness Profitability: a Conceptual model and Empirical evidence. *Journal of Service Marketing*. Vol. 12. no. 3 hal. 82-97.
- Cristian Lasander, 2013, Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional, *Jurnal EMBA* vol. 1 No. 3 hal 24-42.
- Dahmiri, 2009, Pengaruh Bauran Penjualan Eceran (Retailed Mix) Terhadap Citra Departement Store (Studi Pada Ramayana Departement Store Kota Jambi), *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern* Vol. No. 1 hal. 77-89.
- Dessler, G. 2000. *Manajemen Personalia*. Edisi 3. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Fandy Tjptono. 2008. *Manajemen Jasa*. Andi Ofset. Yogyakarta
- Griselda, Gretel. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua, *Derema Jurnal Manajemen* Vol. 2 no. 1, hal. 47-62.
- Handoko V. Rudi dan Didit Darmawan. 2004. Pengaruh Kinerja Wiraniaga dan Karakter Demografinya Terhadap Kinerja Pasar Perusahaan, *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora* Vol. 8, No. 3, hal 16-31.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- J. Suprianto, 1992, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPF, Yogyakarta.
- Kotler, P. 2009, *Marketing Management: The Millenium Edition*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Kotter dan Haskett, 1992, Measurement and Evaluation of Satisstisfaction Processes in Retailing. *Journal of Retaling* Vol. 57, No. 3, .hal 114-132.

Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 2001 *Metode Penelitian Survey*, Edisi ke Keempat, LP3ES, Jakarta.

Nawawi Hadari dan Martini Hadari. 2003. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Yogyakarta. Universitas Gajahmada.

Nila Kusuma Dewi, dkk, 2012, Pengaruh Iklan, Citra Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand Body Lotion di Kota Padang (Studi Kasus di Universitas Cabang Padang), *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 3, No. 2, hal 38-59.

Nisrul Irawati dan Rina Primadha. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. PIRGANDI di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 1 No. 2, hal 48-63.

Putri Andhansari dkk. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang Bus PO. Haryanto Kudus). *Jurnal Manajemen* Universitas Diponegoro Vo. 2, No. 1, Hal. 18-34.

Rambat Lumpiyoadi dan Hamdani, 2010, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Salemba, Jakarta.

Rifka Zahara Lubis. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Pada Poliklinik RS. Haji Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 3 No. 3, hal 92-110.

Robbins, SP, 2009, *Perilaku Organisasi- Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, PT. Prenhallindo, Jakarta.

S. Pantja Djati dan Didit Darmawan, 2005, Pagaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan, *Jurnal Ekonomi Manajemen Petra*.Vo. 2 No. 2, Hal. 66-98.

Setiadi, 2003, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alfa beta, Bandung.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfa Beta, Bandung.

Sulistyo Oliver, 1997, *Manajemen Jasa*, Alfa Beta, Bandung.

T. Hani Handoko. 2012. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. BPF. Yogyakarta.