

DAFTAR PUSTAKA

- Akhiroh, K. (2008). *Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta*. Skripsi Sarjana. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Amaly, I. (2013). *Perencanaan Strategi Pengembangan Semen Padang Hospital*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Andalas, Padang.
- Ansuly, D. (2015). *Perancangan Strategi Perencanaan Strategi Bisnis Pengiriman Paket PT Pos Indonesia*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Andalas, Padang.
- Assael, H. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action*, Wadsworth, Inc. Boston.
- Bryslan, A. & Curry, A. (2001). *Service Improvement in Public Services Using SERVQUAL. Managing Service Quality*
- David, Fred R. (2009). *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta :Penerbit Salemba Empat.
- David, Fred R. (2011). *Manajemen Strategis*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Dharmamesta, Basu S. (2000). *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia
- Griffin, J. (2006). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Simon and Chuster, Inc. New York.
- Hoskisson, Michael A, and Ireland, R. Duane, and Hitt, Robert. (2001). *Manajemen Strategis: Daya Saing dan Globalisasi*. Jakarta : Self Press.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, A. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1. Edisi kedua belas*. Jakarta: Erlangga

Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Indonesiam Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat

Lukito, Vera Teresa, Lianto Benny, dan Surjani, Rosita Meitha. (2013). Perancangan Strategi Bisnis di PT Coronet Crown. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2(1)

Oliver, R.L. (1999). *Whence Costumer Loyalty?*. *Journal of Marketing*

Pearce, Jhon A dan Ricard B R. (2008). *Manajemen Strategis Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*, edisi 10, Salemba Empat.

Porter, Michael E. (2007). *Strategi Bersaing*. Tangerang : KARISMA Publishing Group.

Purba, Mey Royani M. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan*. Tugas Akhir Program Studi Strata Satu Manajemen Ekstensi Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

Purwanto, I. (2006). *Manajemen Strategi, Cetakan 1*. Bandung : CV : Yrama Widya.

Putra, F. (2014). *Strategi dan Rencana Tindak Pengembangan Manufaktur Alat dan Mesin Pertanian dengan Metode SWOT Analysis pada CV Citra Dragon*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Andalas, Padang.

Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis. Kasus: Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rozelin, D. (2008). *Perencanaan Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang Tahun 2007 – 2008*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Andalas, Padang.

Rulpadni, A. (2012). *Analisis Disparitas Layanan Sistem Informasi Akademik ICT di Universitas Andalas*. Skripsi Sarjana. Universitas Andalas, Padang.

Sinulingga, S. (2013). *Metode Penelitian*. Medan: USU Press.

Sudastra, I.W. (2010). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kabupaten Tabanan)*. Thesis Mahasiswa Magister Manajemen konsentrasi Pemasaran Universitas Udayana.

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Diana, A. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandi dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Cetakan Keenam Yogyakarta : Penerbit Andi.

Umar, H. (2008). *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta.

Utama, G.A. (2012). *Penilaian Kualitas Layanan Bank Nagari Cabang Utama Padang dengan Pendekatan Fuzzy Servqual*. Skripsi Sarjana. Universitas Andalas, Padang.

Wheelen, Thomas L dan Hunger, J. D. (2013). *Strategic Management and Business Policy 13th Edition*. USA : Prentice Hall International (UK) Limited.

Xu, Y. (2009). *Examining The Effect of Bundling Strategies on Travelers Value Perception and Purchase Intention Of A Vacation Package*. Virginia Polytechnic Institute and State University : Hospital and Tourism Management.

