

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Ariani, D Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Assegaf. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 10 No 2. Semarang*
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Phillip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin molan. Jakarta: PT Prenhalindo.
- _____. 2011. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- _____. Dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson.
- Mas'ud, fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasii*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Muwafik, A Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Nova. 2011. *Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ramdan, Asep M. 2008. *Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen*. Jurnal.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sugiyono. 2010. *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, RnD*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Rnd*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Rnd*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 6. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

_____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.