

## DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, dan Jusuf Suid. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Ariani. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Assegaf, M. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 10 No 2. Unisulla Semarang.
- Farida, Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas diponegoro.
- Griffin. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Kotler. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>Th</sup> Edition. Person Education.
- Luoiyoadi dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba Empat.
- Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.

\_\_\_\_\_. 2012. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.

Widjaja, Amin. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.