

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Soffian. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Buchari, Alma. 2013. *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Jilid Satu*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Jilid Satu*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. 2010. *Pemasaran Jasa – Persepektif Indonesia. Jilid Dua. Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muwafik, A Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Prayetno, Duwi. 2011. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom.
- Ramdan, Asep M. 2009. *Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen. Jurnal*. Rangkuti, Freddy. 2015. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2010. *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, RnD*. Bandung: Alfabeta.
- Suparweni, V Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Supranto, J. 2011. *Statistik Teori dan Aplikasi. Edisi 6*. Jakarta: Erlangga.
- Syahrum & Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citra Pustaka.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy & Gregorius. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2013. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.