

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2020. "*Manajemen Strategis. Makassar*". Nas Media Pustaka.
- Andi, Riyanto. 2018. "*Implikasi Kualitas Pelayanan*". Ecodemica, 2 (1).
- Aningsih, Zuyina Lukluk. 2017. "*Public Relation dan Customer Service*". Yogyakarta: Parama Publishing.
- Assauri, Sofjan. 2013. "*Manajemen Pemasaran*". Jakarta: Rajawali Pers.
- Donni Junni Priansa. 2017. "*Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*". Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2014. "*Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*". Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2017. "*Customer Service Excellent (Edisi Revisi)*". Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2018. "*Customer Service Excellent (Teori dan Praktik)*". Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2014. "*Principles of Marketing*", Edisi : 15e, United States: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. "*Manajemen Pemasaran*" edisi 12 jilid 1&2. Jakarta: PT. Indeks.
- Moleong, L. J. 2017. "*Metode Penelitian Kualitatif*." Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. 2015. "*Analisis SWOT (Teknik Membedah Kasus Bisnis)*". Jakarta: Gramedia.
- Ritonga, Zuriani. 2020. "*Manajemen Strategi (Teori dan Aplikasi)*". Sleman: Deepblish.
- Rusydi. 2017. "*Customer Excellence*". Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. "*Perilaku Konsumen*". Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2013. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2016. "*Service, Quality & Satisfaction*". Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2016. "*Kepuasan Pelanggan*". Yogyakarta: Andi.