

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. (2010) *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Dantes, Nyoman. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Fand Tjiptono (2013) *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*, Andi Offset, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_(2010) *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Andi Offset, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_(2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Kasmir (2014) *Kewirausahaan* PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Martin Fishbein dan Ajzen (2012) *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suwendra, I.W. (2014). “Pengaruh Kompetensi Intelektual dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Gianyar”. *Jurnal Manajemen*, Volume 2, Tahun 2014.
- Sauri, Rizkia. (2012). “Pengaruh Karakteristik Perusahaan Terhadap Corporate Social Responsibility Disclosure Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia”. *Jurnal*, Volume 1 Nomor 1, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono, (2015) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Yulianto. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 54 No. Sinambela, Lijan Poltak (2010)

*Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara.*

Sugiyono (2012). *Memahami penelitian kualitatif ALFABETA* : Bndung

Undang-Undang *Republik Indonsesia Nomor 25 Tahun 2009* tentang Pelayanan Publik

Vallarie A. Zeithaml, M. J. (2011). *Service Definition. Dalam J. A. Fitzimmons, Service Marketing (hal. 4)*. Singaparna: Mc Graw Hill

Zulian, Yomit, (2010) *Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama*, EKONISIA, Yogyakarta