

DAFTAR FUSTAKA

- Alma Buchari.** 2016. *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*, Edisi Kedua Alpha Beta,Bandung,
- Basu Swastha.** 2012. *Azas-Azas Marketing*, Liberty,Yogyakarta.
- Bambang S. Soedibjo.** 2015. *Paduan Riset Prilaku Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Budiyanto.** 2014. *Pemasaran Strategis*, edisi keempat. Elangga,Jakarta.
- Dryanto & Ismanto.** 2014. *Service Marketing*, 2th edition, Prentice - Hall Inc, USA.
- Fandy Tjiptono.** 2016. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Cetakan ketiga, Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Farida Jasfar.** 2015. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Ghalia Indoesia,Bogor.
- Freddy Rangkitfi.** 2012. *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
- Hasibuan.** 2010. *Manajemen Jasa*, Erlangga, Jakarta
- Handayaniingrat.** 2014. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip.** 2015. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Prenhallindo, Jakarta
- Manullang.** 2011. *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium dua diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Rony A. Rusli dan Benyamin Molan, PT. Prenhallindo: Jakarta

Masri, Sofian. 2015. *Metode Penelitian*, Jakarta: LP3ES.

Moekijat. 2011. *Kamus Manajemen*. Bandung : Mandar Maju

Nawawi. 2012. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.

Parasuraman, A. Vaiairie A. Zethaml dan Leonard L Berry. 1988. "SEVQUAL : A Multiple Item Scalefor Measuring Customer Preception of Service Quality" Journal of Retailing, Vol 64 no, 1

Rambat Lupiyoadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. SalembaEmpat : Jakarta.

Singarimbun. 2015. *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta:LPSP3Fak.Psikologi UI

Siagian. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*. Bandung. Mandar Maju.

Siegel, Sidney. 2017. *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, diterjemahkan Zanzawi Suyati, C. Simanupang, cetakan ketujuh, PT, Gramedia: Jakarta.

Sugiyono. 2016. *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan Keempat, CV. Alfabeta : Bandung.

Swasta. 2011. *Pemasaran Jasa*, Andi Yogyakarta

Teguh. 2017. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Gramedia: Jakarta.

Zuriah. 2016. *Statistik untuk Ekonomi dan Niaga*, Edisi Baru (Edisi Kelima), Bandung, Penerbit Tarsito.