

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Taufik M. 2005. *Dinamika Pemasaran*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*. Gramedia. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Banyu Media. Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2015. *Service Quality and Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2020. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Penerbit Ekonisia. Yogyakarta.