

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Christopher., Wirtz, Jochen, Mustry, Jacky., 2011, *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, dan Strategi*, Edisi 7, Jakarta : Erlangga
- Lupiyadi, Rambat., 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Jakarta : Salemba Empat
- Sekaran, Uma, 2006, *Metodologo Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Edisi 1, Yogyakarta : Andi
- Wijaya, Tony, 2010, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PT Indeks