

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2013. *Manajemen Pemasaran*.  
Cetakan II. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.  
Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Praktik Pendekatan  
Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto, I. S. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya  
Media.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS  
Edisi Ketujuh*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, imam, 2016 . *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS  
Cetakan ke-8* Semarang : Universitas Diponegoro.
- Kotler dan Keller.2016. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*.Jakarta :  
Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2015. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*.  
Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3.  
Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2016. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*.  
Jakarta : Erlangga.
- Mursid, Muhammad 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,  
Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,  
Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung :  
Alfabeta

Sugiyono 2018. *Metode Penelitian EVALUASI* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development)*. Cetakan ke-4. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.

----- 2014. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi

----- 2015. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penarapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : ANDI

----- 2017. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang.

Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2016. *SPSS Complete (Teknik analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS)*. Edisi 2. Jakarta :.Penerbit Salemba.

Yamit, Zulian, 2018. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Penerbit Ekonosia, Jogjakarta.