

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- _____. 2015. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- _____. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Armstrong, Kotler. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*. England: Person Education, Inc.
- Danang, Sunyoto. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang. Badan Penerbit 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.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2016. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- J. Supranto, M.A., APU. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sangadji, Etta. Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono 2018. *Metode Penelitian EVALUASI (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandi 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.