

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin., Z. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dantes, N. (Metode Penelitian). Yogyakarta: ANDI.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____ (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- _____ (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. &. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. Jakarta: Erlangga.
- _____ (2014). *Principle Of Marketing, 15th Edition*. New Jarsey: Pearson Prentice Hall.
- Lukman, S. (2011). *Manajemen Kualitas Pemasaran*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Puspita, H. W. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Giant Citra Raya*. Cikupa.
- Saleh., A. M. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____ (2014.). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.: Alfabeta.
- _____ (2017.). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suharsimi., A. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. (2016). *Service quality dan Statisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. Chandra, Gregorius. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. dan Diana, Anastasia. (2015). *Pelanggan Puas? Tidak Cukup!* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tony, w. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.