

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Ali. *Marketing*. Yogyakarta: MedPress, 2008
- Hurriyati, Ratih. *Service Marketing*. Jakarta: Alfabeta, 2008
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prehalindo, 2010
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, edisi ketiga belas, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga, 2013
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management United States* : Pearson Education, Inc., 2012
- Kotler, Philip. *Marketing management, 11th Edition*. New Jersey: Prentice Hall Int'l, 2015
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. *Marketing Management*. United State: Pearson Education, Inc., 2015
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2010
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz, *Services Marketing : People, Technology, Strategy. Seventh Edition*. United States : Pearson Education, Inc ., 2011
- Lovelock, Christopher. H dan Lauren KWright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks, 2012
- M.N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu, edisi kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010
- Schiffman, Leon. G dan Leslie Lazar Kanuk. *Customer Behavior 8th edition*. United State: Pearson Prentice Hall, 2009
- Sekaran, Uma. *Metedologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2013
- Sugiyono. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011

Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Pelanggan*. Yogyakarta: CAPS, 2012

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumeda Publishing, 2008

Wijaya, Tomy. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks, 2011

Zeithaml, Valerie A. dan Mary Jo Bitner, *Service Marketing, Int'l Edition*. New York: McGraw Hill Inc, 2012