

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. (Bandung: ALFABETA)

<http://Ciputrauceo.net/blog/2016//2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>

(diakses tanggal 29 november 2016 pukul 22:30 WIB)

http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/PEDOMAN-PENULISAN-ILMIAH_0.pdf (diakses pada tanggal 25 November 2016)

<http://www.statsdata.my.id/2012/04/analisis-korelasi.html> (Diakses tanggal 29 November 2016 pukul 22.43)

<http://widisudharta.weebly.com/metode-penelitian-skripsi.html> (Diakses tanggal 5 Desember pukul 12.40)

Kotler, Philip. 2016. *Marketing management. Edisi15. (New Jersey: Pearson International Edition)*

Kotler, Philip. 2012. *Marketing Management (Pearson International Edition)*

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenadamedia Group

Rangkuti Freddy, *Riset Pemasaran* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013)

Santoso Singgih., 2014. *Panduan Lengkap SPSS versi 20*, edisi revisi. PT Elex Media Komputer Indo. Jakarta

Schiffman and Kanuk.2010.*Customer Behavior, Tenth Edition (New Jersey: Pearson International Edition)*

Tjiptono, Fandy.2011. Kualitas Jasa.

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana.2015. Pelanggan Puas? Tidak Cukup!
(Yogyakarta: Penerbit ANDI)

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*.
Edisi3.(Yogyakarta: CV Andi Offset)

Tjiptono, Fandy.2008. Pemasaran Jasa. Malang: Banyumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima.
(Yogyakarta: CV Andi Offset)