

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publising, 2010).
- Fandy Tjiptono, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2010).
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011)
- J.Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Andi Mahasatya, 2011).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2009.
- Suharyadi dan Purwanto S.K., *Statistika Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009).