

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabta, Cv, 2007
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta. 2008.
- Irawan. Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ketiga. PT Elex Media Komputindo. Jakarta. 2008
- Kotler, Phillip. Alih bahasa: Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta. 2012.
- Hajat, Nurahma, et al. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta. 2006.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.2006.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pasar*. Cetakan Kedua. PT Rineka Cipta. Jakarta. 2007.
- Siagian, Sondang. *Manajemen Stratejik*. Cetakan keempat. PT Bumi Aksara. Jakarta.2007
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B,Alvabeta, Bandung, 2010
- Zeithaml ,Valari A. dan Mary Jo Bitner. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 3rd edition. New York. The McGraw-Hill 2006.