

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir, D., 2017. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2000. **Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen**. Jakarta: Prenhalindo
- Kotler, Philip. 2008. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2018. **Manajemen Pemasaran** (Edisi 12) Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. 2008. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. **Manajemen Pemasaran Jasa** (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. 2006. **Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan**. Edisi Keempat. Jilid 2. PT Indeks. Jakarta
- Martono, Nanang. (2010). **Metode Penelitian Kuantitatif**. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Moleong, L.J. 2011. **Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi**. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Priansa, Donni. 2017. **Perilaku Konsumen**. Cetakan 1. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2011. **Dasar-Dasar Statistika**. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. **Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. **Metode Penelitian dan Pengembangan**. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. **Strategi Pemasaran** (Edisi 3). Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi Ketiga). Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. 2015. **Pelanggan Puas? Tak Cukup!**. Yogyakarta: Andi

Windasuri, H., Susanti, H., & Team, B. 2017. *Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization*. Jakarta: PT Gramedia.

Yusi, S., & Idris, U. 2009. **Metodelogi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif**. Jakarta: Citrabooks Indonesia.

Yusi, S., & Idris, U. 2016. **Metodologi Penelitian untuk Ekonomi, Bisnis dan Sosial**. Palembang: Unsri Press.