

DAFTAR PUSTAKA

- Jayanti, Dwi, Nur. 2016. *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, assurance, emphaty, Tangibles)*. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta
- Tjipono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2019. *Service Quality & Customer Statisfacation*. Yogyakarta: ANDI
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Priansa, Donni. Juni 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontenporer*. Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Priyono, Duwi. 2013. *Belajar Cepat Olah Data Statistik SPSS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Sangadji, Etta mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-Enam. Prada Media Group, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2016. *Metodologi Penelitian*. Palembang: Universitas Sriwijaya.