

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Danti Nurul. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam meningkatkan Loyalitas Pengguna Jasa Travel Bejeu (Studi pada Travel Bejeu Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Daryanto, 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. 2016. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Sinar Grafika Offsert.
- Limakrisna, Nandan dan Togi Parulian. 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis Edisi ke-2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia Jilid I*: Erlangga
- Malau, Herman. 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Ramdani, Putri. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna EDC Merchant di Bank Rakyat Indonesia Cabang Sriwijaya Palembang*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia Group: Jakarta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen Cetakan ke-5*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi ke-3*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy.2012.*Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*.Yogyakarta:Andi

Tjiptono, Fandy.2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.
Yogyakarta:CV Andi.

Umar, Husein.2013.*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.
Jakarta: Rajawali Pers.