

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman. (2001). **The Behavioral Consequences of Service Quality**,
Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Anang Firmansyah, dan Budi W. 2018 Mahardika, **Pengantar Manajemen**,
Yogyakarta: Deepublish
- Atep Adya Barata. (2003). **Dasar – Dasar Pelayanan Prima**. Jakarta: Elex
Media Kompetindo
- Basu Swastha, 1993. **Manajemen Penjualan, Edisi Ketiga**. BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa: Benyamin Molan.
Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas. Jilid 1 dan 2. Cetakan
Keempat. PT Indeks. Jakarta
- Nasution, M. N. 2004. **Manajemen Mutu Terpadu**. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurhasyimad, 2010, **Pengertian Pelayanan**, <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>, (diakses tanggal 30 Juni 2021 jam 14.20)
- Pasuraman, Wijaya, Tony. **Manajemen Kualitas Jasa**, (Jakarta: Salemba
Empat 2011)
- Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**.
Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. 2005. **Strategi Pemasaran, Edisi Kedua**. Yogyakarta:
Andi Offset
- Yamit, Zulian. (2005). **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Edisi Pertama,
Cetakan Keempat. Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII
Yogyakarta
- Zulian, Yamit, 2010. **Manajemen Kualitas Produk & Jasa**, Vol. Edisi Pertama,
EKONISIA, Yogyakarta