

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir, D. 2017. *Customer services excellent: teori dan praktik*. Kota Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2018. **Manajemen Pemasaran**. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasarana Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia <https://kbbi.web.id/prasarana> (diakses tanggal 1 mei 2020)
- Priansa, Donni Juni. 2017. **Perilaku Konsumen**. Cetakan 1. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2011. **Dasar-Dasar Statistika**. Bandung: Alfabeta.
- Sarana Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia <https://kbbi.web.id/sarana> (diakses tanggal 1 mei 2020)
- Sugiyono. 2019. **Metode Penelitian dan Pengembangan**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. **Metode Penelitian dan Pengembangan**. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. 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. (2016). **Metodologi Penelitian untuk Ekonomi, Bisnis dan Sosial**. Palembang: Unsri Press.