

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, (2007), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Buchari Alma, (2011), *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Djaslim Saladin, 2012, *Manajemen Pemasaran*, Bandung; Linda Karya.
- Fandy Tjiptono. (2012), *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*, Yogyakarta: ANDI.
- Fandy Tjiptono dan Gregorus Chandra. 2007, *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 2, Yogyakarta: Andi, CV.
- Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih dan Azis Fathoni, (2016), *Journal Of Management*, Volume 2 No.2 Maret 2016
- I Gusti Made Ary Bayu Saputra dan Kastawan Mandala, (2014), *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* Vol 4, No 3 (2015)
- Kotler Dan Amstrong. (2012). *Prinsip - Prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Keller. (2012). *Marketing Managemnt Edisi 14*. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana, (2016), *E-jurnal Manajemen Universitas Udayana* Vol 5, No 1, 2016 : 1 - 30
- Lovelock, Christoper dan Lauren W. (2011). Diterjemahkan oleh Mario Samosir. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta.

- Parasuraman, A. Valarie, (2010), *Delivering Quality Service*, The Free Press.
- Ratih Hurriyanti, (2010), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Richard L. Daft, (2013), *Management edisi 9 buku 1*, Erlangga, Jakarta
- Ricky W. Griffin, (2015), *Manajemen edisi 7 jilid 1*, Erlangga : Jakarta
- Riswandi Ismail, (2014) *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol 10, No 2, September 2014, 179 - 196
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. (2010). *Manajemen ( edisi kesepuluh )*. Jakarta : Erlangga.
- SuciRamadhani, (2015), *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, Volume 3, Nomor 3, 2015 : 745-756
- Sugiyono, (2011), *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.