

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber buku :

Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. **Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua.**

Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Mudrajad Kuncoro, Ph.D, 2003. **Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi,**

Erlangga: Yogyakarta.

Sudaryono 2016, Manajemen Pemasaran, Penerbit ANDI

Sugiyono, 2009. **Metode Penelitian Bisnis,** CV. Alfabeta: Bandung

Tjiptono Fandy, 2014. **Pemasaran Jasa,** C.V ANDI OFFSET: Yogyakarta

Tjiptono Fandy dan Gregorius Candra, 2012. **Pemasaran Strategik,** CV. ANDI:

Yogyakarta.

Tjiptono Fandy 2015, **Strategi Pemasaran,** CV. ANDI: Yogyakarta

B. Sumber lain :

MUH. Yunus Bandu, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Skripsi Program Studi

Ilmu Administrasi Negara Skripsi tidak diterbitkan.Makassar: FISIP – Administrasi

Negara Universitas Hasanuddin.

Lian Sri Yulianti, 2012. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan

Konsumen Pada Plasa Telkom Kandatel Cimahi. Skripsi Program Studi Ilmu

Administrasi Bisnis Skripsi tidak diterbitkan.Bandung: FISIP – Administrasi Bisnis

UNPAS.

C. Sumber Internet

<http://www.kanainfo.web.id/pengertian-data-kuantitatif-dan-data-kualitatif>.

html diakses hari jumat 7 Oktober 2016 jam 11.06 pm

(<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>)

diakses hari senin 7 november 2016 jam 08.16 pm.

([http://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pelayanan-menurut-](http://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pelayanan-menurut-ahli.html)

[ahli.html](http://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pelayanan-menurut-ahli.html)) diakses hari selasa 8 November 2016 jam 08.50 am.