

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Buchari Alma., 2016 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung.
Alfabeta

Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014 *Konsumen dan Pelayanan Prima*.
Yogyakarta. Gava Media

Etta Mamang Sangadji, dan Sopiah, 2013 *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi
Offset

Fandy Tjiptono, 2014 *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset

M. N. Nasution, 2004 *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Ghalia Indonesia

M. N. Nasution, 2015 *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor Ghalia Indonesia

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2008 *Manajemen Pemasaran*. Penerjemah
Benjamin Molan, Edisi 12 Jilid 1. Jakarta. Indeks

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2012 *Manajemen Pemasaran*. Edisi bahasa
Indonesia. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta. Erlangga

Sugiyono, 2011 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke
13. Bandung. Alfabeta

Sugiyono, 2014 *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke 18. Bandung. Alfabeta

Sumber Lainnya:

Raden Risma Destiani. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Doni Salon, Bridal dan Spa Di Kota Bandung. Skripsi: Jurusan Administrasi Bisnis diterbitkan. Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Pasundan Bandung

Risma Wati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Pos Asia-Afrika Bandung. Skripsi: Jurusan Administrasi Bisnis diterbitkan. Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Pasundan Bandung