**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Sumber Buku**

Tjiptono, Fandy Ph. D. 2014. *Pemasaran Jasa,* CV. ANDI OFFSET : Yogyakarta

Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Erlangga : Jakarta

Kotler, Phillip dan Kevin Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran.* Edisi 13 Jilid 2, Jakarta. Erlangga.

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

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Bisnis,* CV.Alfabeta : Bandung.

Sugiyono,2013. *Metode Penelitian Bisnis,* Bandung. Alfabeta

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis ,* Bandung. Alfabeta

Handi Irawan, 2007. *Kepuasan Pelayanan Jasa.* Erlangga, Jakarta.

Swasta, Basu dan Irawan, 2005. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta. Liberty

Alma, Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Modern. Bandung. Alfabeta

Teguh, Ronny A, Rusli dan Benyamin Molan. Jakarta. PT Iklar Mandiri Abadi

1. **Sumber Lain**

Artline Ken Prawirani, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko *“OUTFIX\_NEW”* Kota Bandung. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Skripsi tidak diterbitkan. Bandung : Fisip – Administrasi Bisnis UNPAS.

Dida Pangestika Gumiwang Sudrajat, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Area Bogor. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Skripsi tidak diterbitkan. Bandung : FISIP – Administrasi Bisnis UNPAS.

Levanna Ovrintyan Cratha, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Dapoer Steak Sukabumi. Skripsi Program Studi Ilm Administrasi Bisnis Skripsi tidak diterbitkan. Bandung : FISIP – Administrasi Bisnis UNPAS.