

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku :

- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi
- Sangadji, E.M dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis
Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta : Andi
- Arikunto, Suharsimi, Prosedur Penelitian. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Huriyati, Ratih.2010.Bauran Pemasaran dan Loyalitas konsumen
- Sugiyono.2012.Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Husein,Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis Edisi 11.Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip Kevin Lane Keller.2012. Manajemen Pemasaran. Penerjemah Bob Sabran,MM Edisi 13 Jilid 1. Erlangga

B. Sumber Dari Internet :

<http://www.definisi-pengertian.com/2017/15/definisi-pengertian-pelayanan.html>

<http://www.kualitas-pelayanan.com/2017/17/definisi-kualitas-pelayanan.html>