

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Arief. (2018). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan* . Malang: PT.Bayumedia.
- Bisnis, I. A. (2020). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Bandung: Universitas Pasundan Bandung.
- J.Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Edisi Kedua ed.). Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedua ed.). Jakarta: Selemba Empat.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. ANDI.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Tjiptono , F., & Gregorius, C. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: CV.ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: CV.ANDIOFFSET.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV.ANDI.

### Sumber Skripsi dan Jurnal :

- Nuraeni, (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan pada PT.PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Sinjai*. Universitas Negri Makasar.
- Wildan Sulaksana, (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel global motor center Yogyakarta* .
- Tri Ulfa Wardani (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*

### Sumber Internet

- <http://www.kanainfo.web.id/pengertian-data-kuantitatif-dan-data-kualitatif>
- <https://www.kudupinter.com/2019/09/pemasaran-pengertian-konsep-tujuan.html?m=1>
- <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>
- (<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>)
- (<http://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pelayanan-menurut-ahli.html>)
- <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kualitas/>
- <https://adalah.co.id/kualitas-pelayanan/#:~:Text=Secara%20umum%2c%20tujuan%20di%20adanya,Bisnis%20membawa%20keuntungan%20sebesar%20mungkin.>

<https://www.Dictio.Id/T/Apa-Yang-Dimaksud-Dengan-Kualitas-Atau-Quality/14581/6>