

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Ed.Revisi. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Ed.1. PT.Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung.
- . 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung.
- . 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung.
- . 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. CV Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas*. Ed.1. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Ed.3. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Wahyuni, Hana Catur, Wiwik Sulistiyowati dan Muhammad Khamin. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Cet.1. Graha Ilmu: Yogyakarta.

