

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Yogyakarta: INDEKS.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L.L. Berry. 1998. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.