

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Ahmad dan Ahmad Badu. 2011. Materi Pokok Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas. Bandung: PT Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Siswanto, H.B. 2011. Pengantar Manajemen. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 2007. Pemasaran Jasa Edisi Ketiga. Malang. Bayumedia.
- Widiyanto, Mikha Agus. 2013. Statistika Terapan. Jakarta: PT Elex Media Komputendo.