

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aqdam, Tsabitni. 2014. *PT.Combrics Primissima*, diperoleh pada tanggal 6 Maret 2018 di: https://www.academia.edu/8504576/laporan_kerja_praktek_di_PT_Primissima
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi tiga: Yogyakarta. Andi.
- Kotler Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT.Salemba Empat.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Sugeng. 2016. Pelanggan Adalah Raja, diperoleh 6 Maret 2018 di: <http://sugeng.lecturer.uin-malang.ac.id/2016/12/pelanggan-adalah-raja/>
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cetakan Lima. Yogyakarta: Ekonisia.