

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Alma Buchari (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: C.V Alfabeta
- Erni, & Kurniawan (2017). *Pengantar Manajamen*. Jakarta: Kencana
- Fandy Tjiptono & Gregorius chandra (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Hurriyati Ratih (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta
- Nasution M.N (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sinambela Lijan Poltak (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- _____ (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- _____ (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto & Rosad (2015). *Manajemen Pemasaran, In Media*, Yogyakarta
- Tjiptono Fandy (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____ (2017). *Service Management*. Yogyakarta: Andi
- T. Hani Handoko (2015). *Manajemen. Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono & Anastasia Diana (2016). *Pemasaran Esensi dan Aplikasi Edisi 1*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Windasuri, Heria, dkk (2016). *Excellent Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sumber Jurnal dan Skripsi:

Jurnal Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. Bali: Universitas Udayana

Jurnal I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur*. Bali: Universitas Udayana

Tri Ulfa Wardani (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK*. Medan: Universitas Negeri Sumatera Utara Medan

Tirra Ammerinda (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Nadindra Di Bandar Lampung*. Lampung: Universitas Lampung