

## DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Buchari Alma. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah (2014). *Pengantar MANAJEMEN*. Jakarta:Prenadamedia Group

Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

I Wayan Widya Suryadharma, I Ketut Nurcahya. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Pada KePuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 4. Universitas Udayana.

Ida Ayu Inten Surya Utami, I Made Jatra. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap KePuasanPelanggan Restoran Babruna Sanur. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7. Universitas Udayana.

Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap KePuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2. Universitas Telkom.

- Muhammad Nasir. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nur Hidayati. (2016). Skripsi. “Pengaruh Kualitas Jasa terhadap KePuasan Pelanggan pada Raffleshom Hotel Bandung”
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta : Erlangga
- Ratih Hurriyati. (2010). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Rambat Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Suparyanto dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: IN MEDIA
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta